

Debora Azevedo
Lisiane Machado
Lisiane Vasconcellos da Silva (org.)

Métodos e procedimentos de pesquisa: do projeto ao relatório final

COLEÇÃO

EAD

EDITORA UNISINOS

MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE PESQUISA

[DO PROJETO AO RELATÓRIO FINAL]

DEBORA AZEVEDO
LISIANE MACHADO
LISIANE VASCONCELLOS DA SILVA (ORG.)

Editora Unisinos
2011

APRESENTAÇÃO

Bem-vindo(a) ao livro *Métodos e procedimentos de pesquisa: do projeto ao relatório final*. Este livro tem por objetivo auxiliá-lo(a) na elaboração e realização de um projeto de pesquisa e intervenção.

Por meio da sua pesquisa, você terá oportunidade de familiarizar-se com o método científico de construir conhecimentos e poderá analisar um problema em profundidade, propondo inclusive soluções, baseadas em conhecimentos já desenvolvidos sobre o tema e na sua capacidade de análise e crítica.

Para a construção de uma pesquisa há uma série de procedimentos e normas que devem ser seguidos, tanto em relação ao planejamento da pesquisa quanto à sua execução e, também, a forma de relatá-la. Neste livro você encontrará informações e dicas úteis sobre esses aspectos. É importante que você dedique algum tempo para a compreensão do processo da pesquisa, para, então, poder realizá-la de maneira adequada.

No Capítulo 1 você encontrará uma apresentação inicial sobre o que é pesquisa científica e suas diferenças em relação a outras formas de adquirir conhecimento. Além disso, você poderá compreender como definir seu tema de pesquisa e quais são os macroprocessos envolvidos no desenvolvimento de uma pesquisa. O Capítulo 2 apresenta a estrutura tanto do projeto de pesquisa quanto do relatório final, indicando os elementos principais. É o momento de você se familiarizar com alguns vocabulários próprios da pesquisa.

Os Capítulos 3 a 6 dedicam-se a detalhar os conteúdos do projeto de pesquisa e do relatório final. Neles você poderá se familiarizar com o objetivo, a estrutura e demais características de cada uma das partes de um relatório, bem como compreender as atividades necessárias para a construção de cada uma delas.

Este livro servirá como um guia, mas ele não dispensa a consulta a outros materiais sobre métodos e procedimentos de pesquisa. De fato, como você poderá descobrir ao longo do texto, é ao buscar várias fontes, compará-las, analisá-las e refletir sobre elas que se constrói a pesquisa.

Boa leitura e boa pesquisa!

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – A PESQUISA CIENTÍFICA

- 1.1 A identificação e a definição dos temas
- 1.2 A concepção, a realização e a escrita da pesquisa

CAPÍTULO 2 – A ESTRUTURA DOS PROJETOS E RELATÓRIOS FINAIS

- 2.1 A estrutura dos projetos e relatórios finais
- 2.2 A estrutura dos relatórios finais de pesquisa

CAPÍTULO 3 – O CAPÍTULO INTRODUTÓRIO

- 3.1 A definição do problema
- 3.2 Os objetivos geral e específicos
- 3.3 A justificativa

CAPÍTULO 4 – A REVISÃO LITERÁRIA

- 4.1 Como selecionar materiais para leitura
- 4.2 Como redigir o(s) capítulo(s) de revisão literária

CAPÍTULO 5 – O CAPÍTULO DOS MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

- 5.1 O delineamento da pesquisa
 - 5.1.1 Os métodos qualitativo e quantitativo
 - 5.1.2 Os níveis de pesquisa
 - 5.1.3 As principais estratégias de pesquisa
- 5.2 O local e os participantes da pesquisa
- 5.3 As técnicas de coleta de dados
 - 5.3.1 Bibliográfica
 - 5.3.2 Documentos
 - 5.3.3 Entrevista
 - 5.3.4 Questionário
 - 5.3.5 Escalas
 - 5.3.6 Observação

5.3.7 Formulário

5.4 As técnicas de análise de dados

5.4.1 Análise de conteúdo

5.4.2 Análise de discurso

5.4.3 Análise documental

5.4.4 Análise matemática e estatística

CAPÍTULO 6 – A REDAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL

6.1 O capítulo de métodos e procedimentos no relatório final

6.2 Apresentação e análise dos dados

6.2.1 Questões de validade e confiabilidade da pesquisa

6.3 Proposta de intervenção

6.4 As conclusões ou considerações finais

EPÍLOGO

REFERÊNCIAS

CAPÍTULO 1

A PESQUISA CIENTÍFICA

O que é pesquisa científica? Por que fazê-la? Como fazê-la?

Como selecionar um tema para pesquisar?

Quais as diferenças entre realizar uma pesquisa, escrever um projeto de pesquisa e escrever um relatório final? Neste capítulo você poderá formular respostas para estas e tantas outras perguntas. O objetivo aqui é apresentá-lo ao mundo da pesquisa.

A pesquisa científica implica observação, análise, reflexão crítica, síntese e aprofundamento de alguns conceitos, sobre determinada área temática, a partir de um problema proposto por um pesquisador, que exige uma forma adequada e estruturada de organização de acordo com as normas metodológicas e técnicas vigentes.

Neste caso, a observação consiste na primeira ação do pesquisador no processo de investigação da pesquisa científica. Segundo Gil (2008), é pela observação que o ser humano adquire grande quantidade de conhecimento. O raciocínio, aliado ao uso dos sentidos, que recebem e interpretam as informações do mundo exterior, juntamente com a observação e a curiosidade, permitem ao homem explorar a natureza das coisas e conhecer o comportamento das pessoas. Assim, adquire-se um conjunto de informações acerca do mundo, que através do processo de reflexão, promoverá o incremento do conhecimento e, conseqüentemente, o desenvolvimento pessoal.

Imagine-se deitado em uma praia, observando o céu estrelado. Ao contemplar o céu, você pode pensar “É belo!”, ou você pode se perguntar “O que são esses pontos brilhantes?”, ou ainda “Por que alguns pontos brilhantes parecem se mover?”, ou até “O que faz com que se movam?” – ao buscar respostas para essas perguntas, você está construindo conhecimento.

Ao longo do tempo, a humanidade, ao se questionar sobre o

que percebe, busca encontrar “ordem” ou sentido no mundo e, nessa busca constrói conhecimento – o conhecimento é a relação que se estabelece entre um sujeito que deseja conhecer e um “objeto” a ser conhecido. Ele se traduz em uma busca por algo que está além da percepção direta do fenômeno, em direção a representações e abstrações mais profundas. Essa busca dá origem a vários tipos de conhecimento como: as crenças mágicas e religiosas que se baseiam na fé, a Filosofia que tem como base a razão, o senso comum que tem como base a tradição e a moral, a arte que se baseia na estética, e a ciência que se baseia na observação rigorosa e tem como meta a objetividade. As diferentes formas de conhecimento têm características diferentes, pois estabelecem diferentes relações entre o sujeito que conhece e o objeto a ser conhecido e se baseiam em diferentes metodologias.

A partir da necessidade de obtenção de conhecimentos mais seguros, do que os fornecidos pela observação, curiosidade e outros meios, desenvolveu-se a ciência, que constitui um dos mais importantes componentes intelectuais do mundo contemporâneo (GIL, 2008). Conforme Gil (2008, p. 2), “pode-se definir ciência mediante a identificação de suas características essenciais. Assim, a ciência caracteriza-se como uma forma de conhecimento objetivo, racional, sistemático, geral, verificável e falível”.

Essa noção de ciência nasce nas ditas “ciências naturais”, como a Física, a Química e a Biologia. Ela busca revelar a ordem subjacente ao mundo, pressupõe que essa ordem exista e tenta exprimi-la na forma de leis – as quais tem validade geral, independem do sujeito. Pense, por exemplo, na Lei da Gravidade. Entretanto, as leis da ciência não são eternas: elas são válidas até que alguém encontre uma lei melhor, ou prove que a lei anterior tem falhas. Nesse sentido, Vergara (2007) afirma que a ciência busca oferecer explicações acerca de um fenômeno, mas não é dogma; portanto é discutível. A autora comenta que a ciência é a efervescência de reflexões, discussões, contradições, sistematizações e ressystematizações que lhe dão vitalidade.

A definição de ciência, explicitada por Gil (2008), destaca que o conhecimento científico é:

- a. *objetivo*: descreve a realidade independentemente dos caprichos do pesquisador;
- b. *racional*: vale-se sobretudo da razão, e não de sensação ou impressões, para chegar aos resultados;
- c. *sistemático*: preocupa-se em construir sistemas de ideias organizadas racionalmente e em incluir os conhecimentos parciais em totalidades cada vez mais amplas;

- d. *geral*: seu interesse se dirige fundamentalmente à elaboração de leis ou normas gerais, que explicam todos os fenômenos de certo tipo;
- e. *verificável*: sempre possibilita demonstrar a veracidade das informações;
- f. *falível*: ao contrário de outros sistemas de conhecimento elaborados pelo homem, reconhece sua própria capacidade de errar.

Uma importante característica do conhecimento científico é o interesse em fazer perguntas, em questionar. O físico e filósofo Gaston Bachelard (1996, p. 11, 12 e 14) afirma

O espírito científico proíbe que tenhamos uma opinião sobre questões que não compreendemos, sobre questões que não sabemos formular com clareza. *É preciso saber formular problemas.* [...] O homem movido pelo espírito científico deseja saber, mas para, imediatamente, melhor questionar.

Assim, o conhecimento científico se baseia na formulação de problemas, na capacidade de elaborar questões para as quais se vão buscar respostas e, nesse processo, elaborar novas questões.

É importante observar que sem a aplicação dos métodos científicos não há ciência. Gil (2008) ressalta que a ciência tem como objetivo chegar à veracidade dos fatos. Contudo, o que torna o conhecimento científico distinto de outras formas de conhecimento é que este tem como característica fundamental a sua verificabilidade, estando, portanto, ligado diretamente à realização de pesquisa científica.

Gil (2008, p. 9) define método como “caminho para se chegar a um determinado fim” e método científico como “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir conhecimento”. A ciência, portanto, é um processo permanente de busca da verdade, de sinalização sistemática de erros e correções, predominantemente racional. Assim, a atividade básica da ciência é a pesquisa (VERGARA, 2007).

Neste sentido, a pesquisa pode ser definida como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos” (GIL, 2008, p. 26). Para Lakatos e Marconi (2010, p. 139), a pesquisa “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Cabe comentar que o pesquisador, através da pesquisa, seja esta de

qualquer natureza, empregando a metodologia científica, contribui para a aquisição e a construção de conhecimento e promove reflexão e discussão sobre o assunto pesquisado.

Demo (1987, p. 20) afirma que “a ciência propõe-se a captar e manipular a realidade assim como ela é. A metodologia desenvolve a preocupação em torno de como chegar a isto”. O autor ainda menciona que “é importante percebermos que a ideia que fazemos da realidade de certa maneira precede a ideia de como tratá-la”. Assim, “fica clara sua posição instrumental, porquanto está a serviço da captação da realidade. Se não temos ideia da realidade, sequer coloca-se a questão da captação”.

Para a realização de uma pesquisa é preciso promover o confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele. A concepção da pesquisa se faz a partir do estudo de um problema, que desperta interesse do pesquisador e limita sua atividade. O papel do pesquisador é o de servir como veículo inteligente e ativo entre o conhecimento acumulado na área e as novas evidências que serão estabelecidas pela pesquisa (LÜDKE e ANDRÉ, 1986). Portanto, a pesquisa é “a atividade pela qual descobrimos a realidade” (DEMO, 1987, p. 23).

Richardson (1999) diz que o objetivo imediato da pesquisa é a aquisição do conhecimento. Assim, como ferramenta para adquirir conhecimento, a pesquisa pode ter os seguintes objetivos: solucionar problemas específicos, gerar teorias ou avaliar teorias existentes.

Segundo Gil (2010), o êxito de uma pesquisa depende de algumas qualidades intelectuais e sociais do pesquisador, entre as quais se destacam no quadro 1:

Quadro 1 – Qualidades intelectuais e sociais do pesquisador

Qualidades pessoais do pesquisador

- o conhecimento a ser pesquisado
- curiosidade
- criatividade
- integridade intelectual
- atitude corretiva
- sensibilidade social
- imaginação disciplinada
- perseverança e paciência

Fonte: adaptado de Gil, 2010.

Juntamente a todas essas qualidades, Gil (2010) sugere a elaboração de um projeto para nortear o pesquisador no

planejamento da pesquisa. No entanto, o projeto deve começar com a escolha do tema.

1.1 A identificação e a definição dos temas

A primeira iniciativa para a elaboração da pesquisa científica, a ser tomada pelo pesquisador é a definição do tema. Para Lakatos e Marconi (2010, p. 26) tema “é o assunto que se deseja provar ou desenvolver”.

Segundo Roesch (2009), deve-se observar alguns critérios para a escolha do tema. Ela orienta que este:

- seja relevante para a área a ser estudada, gerando informações e dados novos e atualizados;
- seja viável, considerando o acesso às fontes das informações ou dados;
- considere recursos como: tempo, custo, disponibilidade de bibliografia e de orientação do estudo, sendo de interesse do orientador, mas também do pesquisador do assunto.

Os temas abordados pelos pesquisadores, segundo Tachizawa e Mendes (2003), originam-se das mais diferentes fontes, como o seu próprio trabalho; o momento profissional em que se encontra, tal como, mudança de emprego, ascensão profissional etc.; leitura de livros e artigos especializados e utilização da internet. Lakatos e Marconi (2010) também comentam que o assunto pode originar-se da experiência pessoal ou profissional, de estudos e leituras, da observação, da descoberta de discrepâncias entre trabalhos, ou da analogia com temas de estudo de outras disciplinas ou áreas científicas. Assim, o tema tem vínculo direto com o pesquisador, e nasce de um interesse, uma inquietação ou uma curiosidade deste, ampliando-se, com a realização da pesquisa, além desse interesse inicial. Por outro lado, a escolha do tema considera também as contingências vividas pelo pesquisador, especialmente no que se refere à disponibilidade dos mais diferentes recursos (tempo, informações, orientação etc.).

Lakatos e Marconi (2010, p. 26-27) argumentam que “escolher um tema significa levar em consideração fatores internos e externos”. No quadro 2, apresenta-se a distinção entre os fatores internos e externos, que devem ser observados na escolha do tema.

Quadro 2 – Fatores internos e externos que influenciam na escolha do tema

Os fatores internos consistem em:

- a. selecionar um assunto de acordo com as inclinações, as aptidões e as tendências de quem se propõe a elaborar um trabalho científico;
- b. optar por um assunto compatível com as qualificações pessoais, em termos de *background* da formação universitária e pós-graduada;
- c. encontrar um objeto que mereça ser investigado cientificamente e tenha condições de ser formulado e delimitado em função da pesquisa.

Os fatores externos requerem:

- a. a disponibilidade do tempo para realizar uma pesquisa completa e aprofundada;
- b. a existência de obras pertinentes ao assunto em número suficiente para o estudo global do tema;
- c. a possibilidade de consultar especialistas da área, para uma orientação tanto na escolha quanto na análise e interpretação da documentação específica.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2010.

Além disso, Lakatos e Marconi (2010) ressaltam que não há necessidade de duplicação de estudos, já que há uma vasta gama de temas a serem pesquisados. Aconselham que devem ser evitados assuntos sobre os quais recentemente foram feitos estudos, pois torna-se difícil uma nova abordagem.

Lakatos e Marconi (2010, p. 27) indicam que, após a escolha do tema, o passo seguinte é a sua delimitação. O tema deve passar por um processo de especificação. Para isso “é necessário evitar a eleição de temas muito amplos que ou são inviáveis como objeto de pesquisa aprofundada ou conduzem a divagações, discussões intermináveis, repetições de lugares ou ‘descobertas’ já superadas”.

A delimitação do tema diz respeito a quanto daquele assunto que despertou seu interesse você terá condições reais de cobrir. Essa delimitação é tanto teórica quanto empírica. Você está interessado, por exemplo, nas empresas que desenvolvem aplicativos. Esse é um tema atual, mas muito amplo e vago. Você pode começar a delimitá-lo, especificando que o seu interesse é pelo processo de inovação nessas empresas (essa é uma delimitação de caráter teórico) e que você está interessado em empresas que desenvolvem aplicativos para plataformas XYZ (essa é uma delimitação empírica), além disso você vai pesquisar apenas empresas gaúchas (outra delimitação empírica). Assim, o tema amplo “empresas que desenvolvem aplicativos” torna-se um tema mais focado com “o processo de inovação em empresas gaúchas que desenvolvem aplicativos para a plataforma XYZ”. Para a delimitação do tema você pode contar com a ajuda do seu orientador.

Outro aspecto a considerar é que a delimitação do tema também vai indicar a abrangência das conclusões do trabalho. Ou

seja, um tema exageradamente restrito pode gerar conclusões pouco relevantes, enquanto que um tema mais abrangente pode gerar conclusões mais abrangentes – desde que haja recursos suficientes para realizar adequadamente a pesquisa. Assim, a delimitação do tema ocorre na confluência de dois aspectos: o quanto você pode/consegue fazer e o quanto aquela pesquisa contribuirá para a área estudada.

Conforme Lakatos e Marconi (2010, p. 146), “delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação”. As autoras ensinam ainda que a pesquisa pode ser limitada em relação ao assunto, à extensão e a alguns fatores, conforme o quadro 3.

Quadro 3 – Delimitação da pesquisa

Delimitação da pesquisa

**Limitação em relação:
ao assunto**

Comentário

Através da seleção de um tópico, a fim de impedir que se torne ou muito extenso ou muito complexo.

à extensão

Porque nem sempre se pode abranger todo o âmbito onde o fato se desenvolve.

a fatores

Meios humanos, econômicos e de prazo – que podem restringir o seu campo de atuação.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2010.

A próxima etapa é a elaboração do projeto de pesquisa, que tem como finalidade direcionar as fases do processo de investigação científica. A criação deste esquema auxilia o pesquisador a viabilizar uma abordagem mais objetiva, imprimindo uma ordem lógica do trabalho (LAKATOS e MARCONI, 2010).

1.2 A concepção, a realização e a escrita da pesquisa

O relato de uma pesquisa é uma pequena parte organizada de um processo que é mais amplo, com idas e vindas, momentos de incerteza, *insights*, dificuldades, acertos e erros, e um grande trabalho de seleção e triagem. A figura 1 representa, esquematicamente, o processo de estruturação de uma pesquisa. Inicialmente, o pesquisador escolhe e delimita um tema de pesquisa com base em seus interesses e também em suas experiências e seus conhecimentos prévios. A partir desse interesse inicial, para que construa conhecimento científico, deve seguir uma série de etapas, que não são rígidas e tampouco sequenciais, mas que delineiam o

percurso.

A **concepção** e o **planejamento** da pesquisa representam a sua decisão de adquirir conhecimento científico sobre o tema que o instigou. Assim, a pesquisa, como toda atividade racional e sistemática, exige que as ações desenvolvidas ao longo de seu processo sejam planejadas. O planejamento consiste na primeira fase da pesquisa, que envolve desde a formulação do problema até a definição da forma em que serão apresentados os resultados. É definido como um processo sistematizado, com o qual se pode conferir maior eficiência à investigação para alcançar o conjunto de metas estabelecidas em um determinado prazo (GIL, 2010).

A concepção e o planejamento da pesquisa requerem que o pesquisador tenha algum conhecimento sobre o tema a ser pesquisado. Como base nesse conhecimento, ele poderá definir o que pesquisar, como, onde e com quem. Mas o que fazer se o pesquisador não possui esse conhecimento básico? Ele precisa desenvolvê-lo. Por exemplo, se você está interessado em pesquisar inovação, precisa ter algum conhecimento teórico sobre o tema para que possa formular uma questão norteadora de pesquisa, estabelecer seus objetivos e definir como será feita a pesquisa empírica. Lembre-se que se supõe que uma pesquisa contribua para a aquisição e a construção de conhecimento e promova reflexão e discussão sobre o assunto pesquisado, então, se você não tem ideia do que já se sabe sobre o assunto e o que está sendo discutido a respeito dele, dificilmente poderá propor uma questão relevante. Ou seja, seu primeiro passo é ler! Conhecimentos básicos e já sedimentados encontram-se em livros e as discussões atuais em artigos científicos – conte com o auxílio de seu orientador para selecionar as leituras mais adequadas. Conhecendo um pouco mais sobre o tema, você terá condições de começar a planejar a sua pesquisa.

Esboce uma questão norteadora, objetivos e uma ideia inicial de como realizar sua pesquisa. Esse esboço inicial certamente sofrerá muitas alterações à medida que você avança na construção do seu projeto de pesquisa, então não se preocupe se ele está “correto” ou não – nesse momento ele é um norteador a ser aprimorado. Durante a escrita do projeto de pesquisa, você terá várias oportunidades para corrigir e redirecionar esses pontos.

A etapa seguinte é ler a respeito do tema escolhido, fazendo a revisão da literatura. Perceba que nem todos os materiais que você consultar farão parte do capítulo de revisão da literatura do seu projeto e do seu relatório final. Entretanto, é preciso manter um registro do que você leu, das ideias fundamentais, dos trechos que

se destacam e que você gostaria de utilizar como citações e, principalmente, da referência – após um ou dois meses é impossível lembrar “onde mesmo que eu li isso”... Uma boa estratégia é preparar fichas de leitura com seus apontamentos.

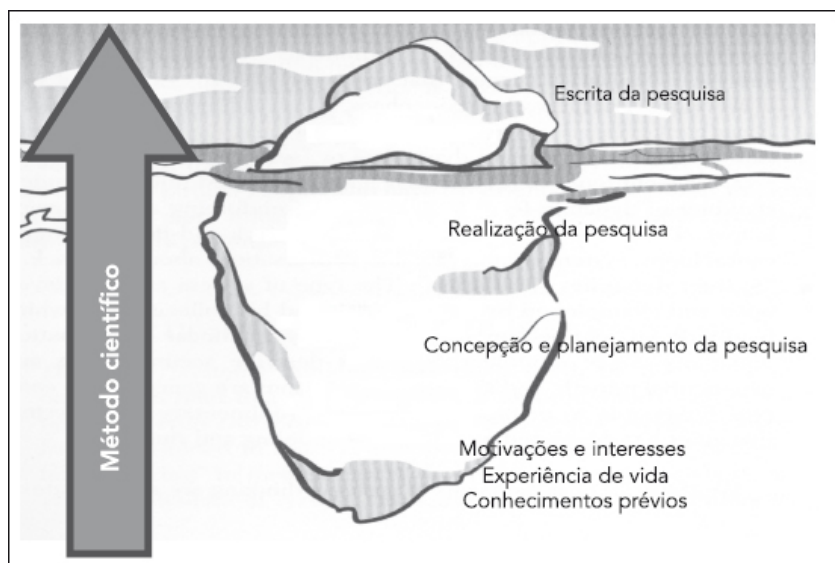


Figura 1 – A estruturação da pesquisa.

Fonte: elaborada pelos autores

Ao fazer a revisão da literatura, com o acúmulo de conhecimento sobre o tema, será mais fácil delinear a pesquisa, tanto no que se refere à questão norteadora e aos objetivos quanto no que diz respeito ao planejamento da pesquisa empírica (métodos e procedimentos). Assim, você está preparado para redigir seu projeto de pesquisa. Segundo Roesch (2009, p. 64), “elaborar um projeto implica realizar escolhas a todo o momento”. E é importante atentar para a coerência das suas escolhas, ou seja, a sua questão de pesquisa e os seus objetivos indicam quais métodos e procedimentos de pesquisa são mais adequados, e estes, por sua vez, indicam as técnicas de coleta e análise de dados. Veja mais detalhes sobre isso nos Capítulos 3 a 6.

A **realização** da pesquisa vai se basear em todo o trabalho de planejamento que você já realizou, por isso um planejamento bem feito contribui para que você tenha êxito na pesquisa. Nesta etapa, você já terá definido como fará sua pesquisa empírica e como analisará os dados coletados. Entretanto, alterações e ajustes podem ocorrer nesta fase. Você pode enfrentar imprevistos, como: não conseguir acesso a uma das empresas que pretendia pesquisar, ter

entrevistas canceladas, receber poucos questionários respondidos etc. Além disso, a partir dos dados produzidos na pesquisa empírica, você pode sentir necessidade de aprofundar a revisão literária ou acrescentar um novo tópico a ela. Ou seja, durante a realização da pesquisa, há um diálogo contínuo entre o projeto que você escreveu e a prática da pesquisa, um dando suporte ao outro.

A **escrita** da pesquisa tem por objetivo relatar todo o processo para alguém que não participou da pesquisa, por isso tem uma estrutura própria que visa à apresentação organizada das informações. Ao contrário de outras formas de escrita, a escrita científica visa à objetividade. Na escrita literária, por exemplo, por seus objetivos estéticos, a criatividade é um requisito, e surpresas, mudanças de trajetória e outros recursos são bem-vindos. Na escrita da pesquisa, o fluxo das informações deve ser coerente, encadeado, de modo a “levar o leitor pela mão”, sem surpresas, mudanças bruscas ou interrupções. Um estilo claro e objetivo é preferível; assim, não se preocupe em escrever de modo rebuscado ou com vocabulário elaborado, mantenha-se no padrão da língua culta (sem gírias), escreva correta, objetiva e simplesmente.



REFERÊNCIAS – COMPLEMENTAÇÃO DE ESTUDO

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACHADO, Lisiane; SILVA, Lisiane Vasconcellos da. Pesquisa acadêmica no contexto internacional – Uma análise exploratória dos trabalhos de conclusão de curso, desenvolvidos na graduação em Administração com habilitação em Comércio Exterior, em uma universidade do sul do país. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Rio de Janeiro, RJ. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração*: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CAPÍTULO 2

A ESTRUTURA DOS PROJETOS E RELATÓRIOS FINAIS

Este capítulo objetiva apresentar de forma esquemática a estrutura tanto dos projetos de pesquisa quanto dos relatórios finais. Neste capítulo você também poderá conhecer alguns termos do vocabulário específico utilizados em pesquisa.

2.1 A estrutura dos projetos e relatórios finais

O projeto deve apresentar o planejamento do processo de pesquisa, com as etapas que serão desenvolvidas, recursos e/ou instrumentos a serem utilizados para atender aos objetivos e responder à questão de pesquisa. Roesch (2009) assegura que um projeto de pesquisa tenta reproduzir os estágios do processo científico. Ela diz que o projeto é desenvolvido em três etapas fundamentais. A primeira apresenta o tema do trabalho, contendo a definição do problema, os objetivos e a justificativa. A segunda contém a revisão e a discussão literária sobre o assunto e a terceira trata dos métodos e procedimentos a serem empregados no estudo.

O planejamento da pesquisa concretiza-se com a elaboração de um **projeto**, considerado o documento explicitador das ações a serem desenvolvidas ao longo do processo de pesquisa, o qual deve: definir com clareza o **problema** motivador da investigação, especificar os **objetivos** da pesquisa, apresentar a **justificativa** de realização, definir o **referencial teórico** que a suportará, definir os **métodos e procedimentos de pesquisa** (incluindo método, nível e estratégia de pesquisa) e determinar as **técnicas de coleta e análise** de dados (GIL, 2010; VERGARA, 2007).

Vergara (2007) ainda acrescenta que a formalização tanto do **projeto** quanto do **relatório final de pesquisa** deve obedecer às

normas prescritas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. Com base na NBR15287:2011 – que estrutura o projeto de pesquisa, e na NBR14724:2011 – que estrutura os trabalhos acadêmicos em geral, tais estruturas compreendem elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais.

Apresenta-se na figura 2 a **estrutura esquemática do projeto de pesquisa** com base em Roesch (2009), considerando também adaptações necessárias conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), referente à norma NBR15287:2011 – Informação e Documentação – Projeto de Pesquisa – Apresentação.

Os elementos **pré-textuais** são os que antecedem o texto com informações que identificam o trabalho, a saber: capa, folha de rosto e sumário.

A **capa** deve conter dados que permitam a correta identificação do trabalho através dos seguintes itens:

- instituição;
- nome do autor;
- título do trabalho – subtítulo se houver;
- local (cidade) da instituição onde deve ser apresentado;
- data (ano de entrega).

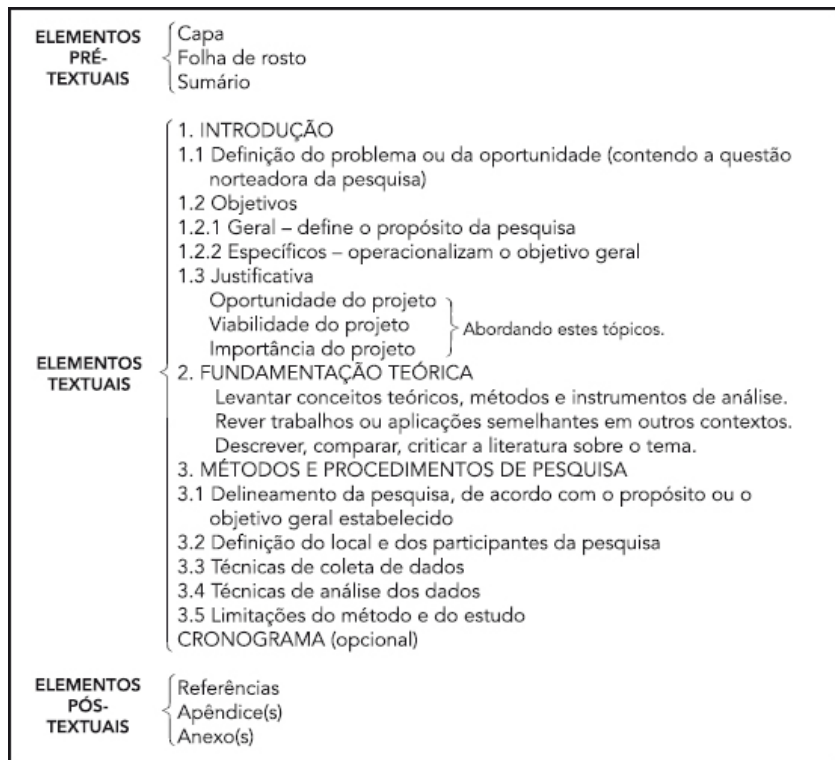


Figura 2 – Estrutura do projeto de pesquisa.

Fonte: adaptado de Roesch, 2009, e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) – norma NBR15287:2011 – Informação e Documentação – Projeto de Pesquisa – Apresentação.

A **folha de rosto** deve conter os mesmos elementos da capa, acrescidos de informações complementares necessárias à perfeita identificação do trabalho, como:

- nome do autor;
- título do trabalho – subtítulo se houver;
- natureza (projeto de pesquisa, trabalho de conclusão de curso etc.) e objetivo (aprovação em disciplina, grau pretendido e outros); nome da instituição a que é submetido; área de concentração;
- nome do orientador, precedido da palavra “orientador”;
- local (cidade) da instituição onde deve ser apresentado;
- data (ano de entrega).

O **sumário** é elemento obrigatório, elaborado conforme a

NBR6027:2003, que consiste na enumeração dos principais capítulos, seções e outras partes de uma publicação, na mesma ordem e grafia em que aparecem no trabalho. Os principais *softwares* de edição de texto oferecem a opção de geração automática de sumário. Essa é uma opção muito útil, pois permite a correta atualização do sumário a cada alteração do projeto ou do relatório final.

Segundo a normas NBR15287:2011 e NBR14724:2011, os elementos **textuais** são a introdução, o desenvolvimento e as conclusões. Aqui, para fins didáticos e de compreensão, os elementos textuais são, no caso do projeto de pesquisa, a introdução, a fundamentação teórica, os métodos e procedimentos de pesquisa e o cronograma (opcional), descritos a seguir. Cabe comentar que na elaboração do projeto de pesquisa não existe o elemento *conclusões*, pois o pesquisador ainda está em fase de delineamento da sua pesquisa.

A **introdução** é a parte inicial do trabalho e deve fornecer uma visão global da pesquisa realizada, apresentando o tema, a delimitação do assunto abordado, a definição do problema (contendo a questão norteadora da pesquisa), os objetivos geral e específicos e a justificativa, destacando a importância, oportunidade e viabilidade do projeto.

A **fundamentação teórica** divide-se, geralmente, em seções e subseções de um mesmo capítulo; pode também ser dividida em diversos capítulos, e essa decisão varia em função da natureza e da extensão do conteúdo. Deve conter a revisão literária sobre o(s) assunto(s) que servirá(ão) de base para a pesquisa, resumindo os resultados de estudos feitos por outros autores. Também deverá conter o referencial teórico adotado, ou seja, dentre todos os autores pesquisados na revisão da literatura, quais são aqueles que darão o suporte teórico que embasará a análise dos dados. Todas as obras citadas devem constar na lista de referências.

Os **métodos e procedimentos** de pesquisa devem apresentar os recursos usados para realizar cientificamente o estudo, ou seja, o delineamento metodológico da pesquisa, definição do local e participantes da pesquisa, técnicas de coleta e análise dos dados. Além disso, identificar as limitações do método e do estudo.

O **cronograma** serve como base de orientação quanto ao período ou tempo empregado para desenvolver cada atividade, sendo este opcional no projeto. Cabe destacar que, havendo um prazo predefinido para a conclusão de uma pesquisa (por exemplo, prazo para a entrega do relatório final da pesquisa), o estabelecimento de um cronograma adequado torna-se imprescindível. Isso porque é necessário alocar tempo suficiente para cada uma das etapas do processo de pesquisa.

Ainda de acordo com a norma indicada, os principais elementos **pós-textuais** para o projeto de pesquisa são as referências, os apêndices e os anexos.

As **referências** constituem um elemento obrigatório, a ser elaborado conforme a NBR6023:2002. As referências são compostas por informações referentes a todos os documentos e/ou outras fontes de informação (por exemplo, *sites*) utilizados na realização da pesquisa e citados (direta ou indiretamente) no decorrer do projeto ou do relatório de pesquisa. Uma referência é o conjunto padronizado de elementos descritivos retirados de um documento e que permite sua identificação. A norma define quais elementos devem ser incluídos nas referências, fixa a ordem dos elementos das referências, estabelece convenções para transcrição e apresentação da informação originada do documento e/ou outras fontes de informação e orienta a preparação e compilação de referências.²

Os **apêndices** são elementos opcionais, e compreendem textos ou documentos elaborados pelo próprio autor, com a finalidade de complementar seu trabalho. São exemplos de apêndices: roteiros de entrevistas, questionários aplicados, tabelas de dados coletados e transcrições de entrevistas.

Os **anexos** também são elementos opcionais, porém destinam-se à inclusão de materiais não elaborados pelo próprio autor, como cópias de artigos, manuais, *folders*, balancetes etc.

O pesquisador, ao finalizar o projeto de pesquisa, tem em mãos uma ferramenta que proporciona o direcionamento estruturado para o desenvolvimento do processo de pesquisa e posterior elaboração do relatório final.

2.2 A estrutura dos relatórios finais de pesquisa

O relatório final apresenta toda a trajetória percorrida no desenvolvimento da pesquisa e tem como base o projeto.

Após a elaboração do projeto, o pesquisador parte para o trabalho de campo, ou seja, a parte empírica de sua pesquisa, seguindo os procedimentos da(s) técnica(s) de coleta de dados definida(s) no projeto. Ao final da coleta de dados, ou concomitante a ela, o pesquisador inicia o processo de análise dos dados, também de acordo com a(s) técnica(s) de análise detalhada(s) no projeto. Em seguida, delinea suas conclusões ou considerações baseadas na análise realizada. No caso de trabalhos de pesquisa e intervenção, a etapa seguinte é a proposição de um projeto de intervenção com base na análise realizada. Finalmente, o pesquisador sistematiza todas essas etapas em um relatório. A figura 3 apresenta uma

estrutura esquemática do relatório final de pesquisa e intervenção, com base em Roesch (2009), considerando as adaptações necessárias conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas NBR14724:2011 – Informação e Documentação – Trabalhos Acadêmicos – Apresentação.

Perceba que a escrita do relatório é a etapa final da pesquisa, entretanto o relatório não começa a ser escrito após a conclusão de todas as etapas precedentes. Durante a realização de cada uma das etapas, o pesquisador toma notas, faz apontamentos e redige observações que serão sistematizados em um relatório final. Além disso, o processo de realização da pesquisa não é linear – por exemplo, durante a coleta de dados pode ser necessária a complementação da fundamentação teórica, ou durante a análise dos dados podem ser feitas adequações na redação dos objetivos. Esse processo, muitas vezes recorrente, é apresentado de forma organizada em um relatório final para que a pesquisa torne-se compreensível para alguém que não participou dela.

Os próximos capítulos têm por finalidade detalhar os elementos textuais do projeto de pesquisa e do relatório final. Essas são indicações genéricas que devem ser adaptadas a cada situação específica; assim, não utilize a estrutura proposta como um formulário a ser preenchido, mas como um roteiro que pode auxiliá-lo no trajeto. E, principalmente, não pense que a escrita de cada capítulo se dará de forma linear: o texto de um projeto ou de um relatório de pesquisa vai sendo composto aos poucos, pela junção de diversas ideias, frases, trechos. Então, para evitar a “síndrome da folha em branco”, comece as suas anotações desde o primeiro dia. Mantenha um registro de sua pesquisa, explore ideias, anote pensamentos. Quanto mais material você tiver acumulado, mais fácil será dar forma à redação do projeto e do relatório final.

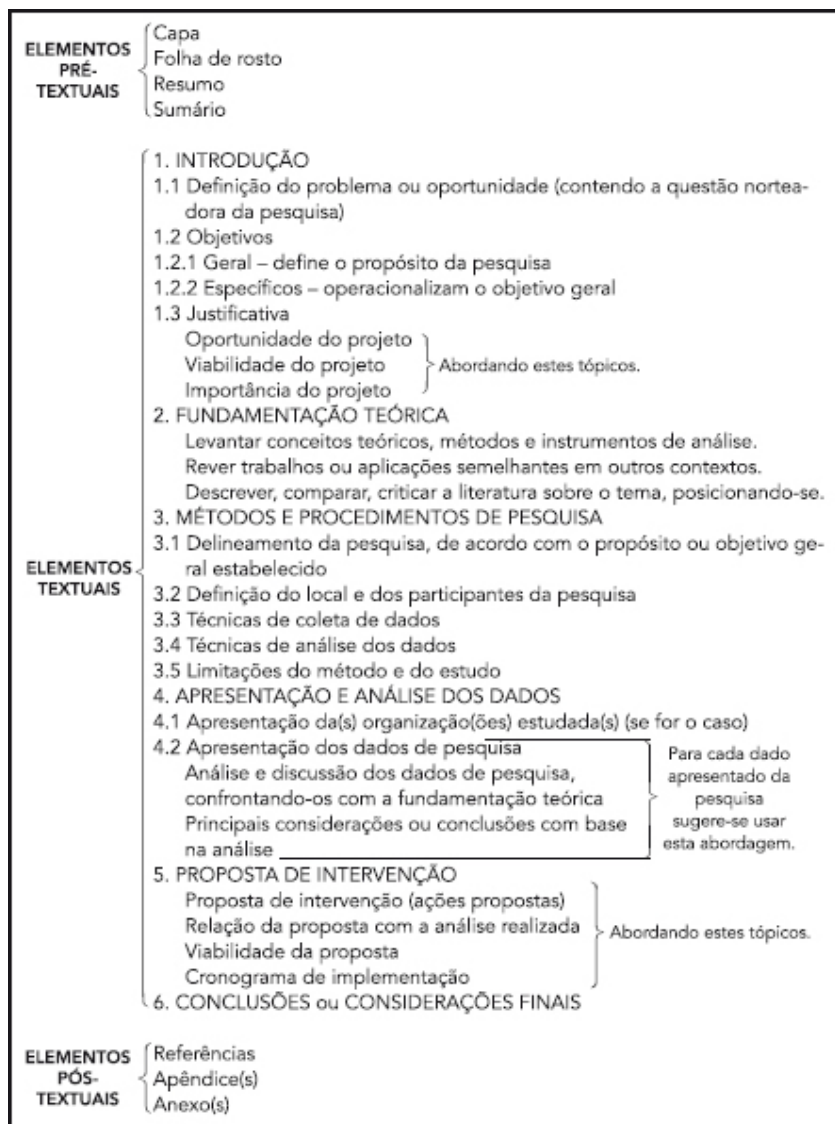


Figura 3 – Estrutura do relatório final de pesquisa e intervenção.

Fonte: adaptado de Roesch, 2009, e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), norma NBR14724:2011 – Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – Apresentação.

No capítulo seguinte é detalhada a introdução, incluindo a definição do problema, os objetivos geral e específicos e a justificativa da pesquisa.

REFERÊNCIAS – COMPLEMENTAÇÃO DE ESTUDO

BIBLIOTECA DA UNISINOS. *Guia para elaboração de trabalhos acadêmicos (artigo de periódico, dissertação, projeto, trabalho de conclusão de curso e tese)*. São Leopoldo: UNISINOS, 2011.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CAPÍTULO 3

O CAPÍTULO INTRODUTÓRIO

O capítulo introdutório do projeto de pesquisa (ou do relatório final de pesquisa) é onde você apresenta para o leitor o tema da sua pesquisa, especificamente o que você vai pesquisar neste tema e por que isso é relevante. A estrutura do capítulo introdutório compreende a descrição do problema de pesquisa, a definição dos objetivos geral e específicos e a justificativa do estudo. Neste capítulo são detalhados estes itens.

3.1 A definição do problema

O processo de pesquisa inicia-se pela escolha de um tema, que por si só não constitui um problema de pesquisa, afirma Gil (2010). Complementando tal afirmação, Vergara (2007, p. 23) diz que “do tema procede o problema a ser investigado”. Assim, ao formular perguntas sobre o tema a ser abordado, provoca-se sua problematização (GIL, 2010). Na definição do problema de pesquisa, parte-se de uma contextualização mais ampla para, em etapas sucessivas, focalizar o tema da pesquisa e nele o problema a ser abordado, processo que culmina na proposição de um problema, uma questão norteadora da pesquisa – a qual resume a problemática desenvolvida neste tópico e indica claramente o tema sobre o qual a pesquisa será desenvolvida.

Conforme Lakatos e Marconi (2010, p. 143), problema é “uma dificuldade teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para a qual se deve encontrar uma solução. Definir um problema significa especificá-lo em detalhes precisos e exatos. Na formulação de um problema deve haver clareza, concisão e objetividade”.

Um problema, segundo Roesch (2009), pode ser definido tanto a partir da observação, como da teoria ou ainda de um método que se queira testar. No contexto da pesquisa, um problema é uma situação não resolvida, mas também pode ser a identificação de

oportunidades até então não percebidas para tal situação.

Quivy e Campenhoudt (2005) aconselham iniciar a formulação do problema com uma pergunta formulada de maneira provisória, ou seja, uma pergunta de partida, que poderá mudar de perspectiva ao longo do caminho. Segundo Richardson (1999), o pesquisador deve fazer uma pergunta baseada na observação do objeto de estudo. A pergunta, às vezes, é escolhida para resolver um problema específico. Outras vezes, a pergunta surge da curiosidade. Porém, a pergunta deve ser passível de resposta. Assim, se deseja-se uma resposta, a pergunta deve ser realista. O autor ainda afirma que as melhores perguntas são formuladas utilizando as expressões “como”, “que”, e “quando”. As perguntas que incluem a expressão “por que” não têm uma resposta fácil desenvolvida pelo método científico. A pergunta de pesquisa também pode conter expressões como “quais”, “de que modo” e tantas outras que indiquem o aspecto do problema que será abordado.

Após a formulação provisória do problema, Quivy e Campenhoudt (2005) sugerem que sejam feitas leituras e entrevistas exploratórias tanto com especialistas na área quanto com pessoas que integram a população a que o estudo se refere. Conforme os autores, as leituras ajudam a assegurar a qualidade na formulação do problema. Por sua vez, as entrevistas exploratórias possibilitam ao pesquisador ter um contato com a realidade vivida pelos atores sociais. Por fim, à medida que as leituras e entrevistas vão sendo realizadas, o problema é aprimorado, tornando-se claro, preciso e específico. Ou seja, o problema de pesquisa é construído com a pesquisa, não é anterior a ela.

De acordo com Gil (2010), um problema de pesquisa deve ter caráter científico, porém nem todo problema é passível de tratamento científico. Assegura que, para realizar uma pesquisa, é necessário, em primeiro lugar, verificar se o problema cogitado se enquadra na categoria de científico. Gil (2008; 2010) argumenta também que para a formulação de problemas de pesquisa não existem regras rígidas. Porém, algumas regras práticas facilitam na formulação de problemas científicos, tais como as apresentadas no quadro 4.

Quadro 4 – Principais regras para a formulação de problemas de pesquisa

Principais regras para a formulação de problemas de pesquisa

Regras

Comentários

- O problema deve ser formulado de maneira direta e clara, direta de formular um problema.
- Procedimento que facilita a identificação do que efetivamente se

deseja pesquisar.

- Facilita sua identificação por parte de quem consulta o projeto ou relatório de pesquisa.

b. O problema deve ser significativo e preciso. Os termos apresentados na formulação do problema devem deixar claro os limites de sua aplicabilidade.

- O significado dos termos utilizados na formulação do problema devem ser definidos de forma adequada para evitar ambiguidade.
- O problema deve ser formulado de forma a delimitar o tema, ou seja, o problema deve ser específico.

c. O problema deve ser possível de ser resolvido. O problema deve ser possível de se obter os dados necessários à resolução do problema.

d. O problema deve ser bem delimitado. Se o problema é formulado de maneira ampla, torna-se uma dimensão inabarcável chegar a uma solução satisfatória, pois nem todos os aspectos do problema podem ser pesquisados simultaneamente. Portanto, para conduzir a investigação de maneira mais adequada, o problema deverá ser mais específico.

- A delimitação do problema tem estreita relação com os meios disponíveis para a investigação.

Fonte: adaptado de Gil, 2008, 2010.

A escolha das palavras utilizadas na formulação do problema de pesquisa (isto é, da questão de pesquisa propriamente dita) deve ser cuidadosa. Por exemplo, ao iniciar uma pergunta com a palavra “como”, é provável que você realize uma pesquisa qualitativa para respondê-la. Deve haver coerência interna entre o problema de pesquisa, os objetivos e os métodos e procedimentos empregados. Esse ponto será retomado mais adiante.

Na escrita do projeto de pesquisa, a delimitação do problema deve levar o leitor a percorrer o caminho traçado pelo pesquisador. Assim, partindo de um tema mais abrangente, você deve argumentar de maneira lógica as suas escolhas e a delimitação realizada, de modo a que este tópico culmine na proposição da questão norteadora de pesquisa. Ou seja, você deve apresentar o caminho que o fez chegar naquele problema.

Na escrita do relatório final, é provável que o texto da delimitação do problema seja muito parecido com o texto do projeto. Mesmo assim, você deve reler essa seção e adequá-la nos pontos que forem necessários.

O seu problema de pesquisa, após ser formulado, precisará de uma resposta, e o seu propósito de encontrar essa resposta é apresentado nos objetivos da pesquisa, tema da próxima seção.

3.2 Os objetivos geral e específicos

O pesquisador, nesta seção, deve explicitar os objetivos gerais e específicos que serão utilizados durante o processo de

investigação científica. Lakatos e Marconi (2010, p. 140) afirmam que “toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar”, pois o objetivo torna explícito o problema e, assim, os conhecimentos sobre determinado assunto podem ser ampliados. Os dados para a composição do objetivo deverão ser extraídos do problema de pesquisa (RICHARDSON, 1999). Os objetivos constituem o propósito de um trabalho científico, ou seja, o que se pretende atingir com a elaboração da pesquisa. São eles que indicam o que um pesquisador realmente deseja fazer. Vergara (2007, p. 25) afirma que, “se o problema é uma questão a investigar, o objetivo é um resultado a alcançar”. O objetivo geral, se alcançado, dá resposta ao problema.

Roesch (2009) assinala que, ao formular objetivos, o pesquisador está fixando padrões de sucesso pelos quais será avaliada sua pesquisa, além de perceber as etapas contidas em seu trabalho. Os objetivos também orientam a revisão literária e a metodologia da pesquisa, assuntos estes abordados adiante. Isso significa que cada um dos objetivos deve ser “alcançável”, no sentido de que, ao final da pesquisa, o pesquisador deve ter cumprido cada um deles. Se o objetivo era “Identificar...”, ao final deve haver elementos identificados; se “Analisar...”, ao final análise deve ser apresentada; se “Comparar...”, a comparação e as bases sobre as quais foi feita devem ser relatadas; se “Propor..”, a proposta, suas bases e possibilidades de implementação devem ser apresentadas; e assim por diante.

Roesch (2009) recomenda ainda que, tratando-se de objetivos, o pesquisador deve observar três aspectos:

- a. formular objetivos-meios;
- b. formular objetivos realistas, considerando tempo e recursos para atingi-los;
- c. negociar seus interesses com os da instituição-alvo, caso a pesquisa envolva alguma organização a ser pesquisada.

O pesquisador, primeiramente, deve distinguir entre objetivos que descrevem resultados (produtos-fins mensuráveis) daqueles que descrevem processos (meios). Como exemplos de objetivos-fins temos: “aumentar a produtividade”, “aumentar a lucratividade”, “aumentar a satisfação dos empregados”. Estes são objetivos difíceis de isolar como resultado de uma ou outra medida a ser implantada. Por outro lado, elaborar, implementar e avaliar planos e programas são exemplos de objetivos-meios. Conforme o contexto da situação problemática proposta, o pesquisador não pode comprometer-se em alcançar objetivos-fins (ROESCH, 2009).

Na formulação de objetos realistas deve-se observar os recursos disponíveis, tempo e acesso aos dados para a concretização da pesquisa. Muitas destas restrições podem ser antecipadas pelo orientador ou pelo próprio pesquisador (ROESCH, 2009). O estabelecimento de um cronograma para a pesquisa auxilia na avaliação dos objetivos, pois tem-se noção do tempo disponível para a coleta e a análise dos dados.

Por fim, é importante estabelecer a cooperação e o interesse da(s) organização(ções) envolvida(s) na pesquisa, bem como o acesso aos dados (ROESCH, 2009). Se isto estiver definido antes do início da coleta de dados, o pesquisador pode ter mais tranquilidade no planejamento de sua pesquisa.

A pesquisa requer que você estabeleça um **objetivo geral** e alguns **objetivos específicos**. Como o próprio nome diz, o **objetivo geral** é aquele mais amplo. Ele representa as contribuições que se deseja oferecer para o tema com a execução da pesquisa. Normalmente, o objetivo geral do pesquisador é o de obter uma resposta satisfatória ao seu problema de pesquisa, por isso a redação do objetivo geral está diretamente relacionada à redação do problema de pesquisa. Richardson (1999, p. 62) afirma que o objetivo geral “define, de modo geral, o que se pretende alcançar com a realização da pesquisa” e, segundo Roesch (2009), o objetivo geral define o propósito da pesquisa.

Já os **objetivos específicos** fornecem a ideia da operacionalização, ou seja, especificam o modo como se pretende atingir o objetivo geral (ROESCH, 2009). Os objetivos específicos não são as etapas da pesquisa, mas as metas mais específicas dentro do trabalho, que, somadas, conduzirão à realização do objetivo geral. Eles expressam uma ideia particular, um desdobramento do objetivo geral. São objetivos mais concretos, delimitados e bem explícitos que podem ser observados e avaliados com mais segurança. Assim, cada objetivo específico representa um aspecto da pesquisa que contribuirá para o objetivo geral: cumpridos os objetivos parciais, o pesquisador conseguirá atingir seu objetivo geral (VERGARA, 2007).

Para a redação dos objetivos, Roesch (2009) sugere que, em vez de apresentá-los na forma de um texto, sejam formuladas sentenças curtas e claras para cada um dos objetivos, tendo em vista auxiliar o pesquisador a compreender o que está propondo realizar. A frase deve iniciar com um verbo no infinitivo. Segundo Richardson (1999), os verbos empregados no início da frase indicam o tipo de pesquisa que se pretende realizar. O autor ensina que em uma pesquisa exploratória o objetivo geral inicia pelos verbos: conhecer, levantar e descobrir; em uma pesquisa descritiva

os objetivos começam com os verbos: caracterizar, descrever e traçar; e em uma pesquisa explicativa, inicia pelos verbos: analisar, avaliar, verificar, explicar etc.⁴

Definidos os objetivos geral e específicos, cabe ao pesquisador explicitar os motivos pelos quais sua pesquisa é relevante, a isso chama-se justificativa, tema da próxima seção.

3.3 A justificativa

O capítulo introdutório é finalizado com a justificativa. O pesquisador, nesta seção, deve justificar a realização da pesquisa, ou seja, apresentar bons motivos para o desenvolvimento da pesquisa. O que se pretende é que o leitor adquira convicção semelhante à do pesquisador: o tema é relevante e abrangente o bastante para merecer uma investigação científica. O desenvolvimento dele pode trazer benefício direto para a sociedade em geral, ou para um grupo social específico, ao resolver ou encaminhar a solução para a problemática ali apresentada; pode também beneficiar a ciência contribuindo com informações para o avanço de determinado assunto; pode ainda beneficiar o próprio pesquisador, contribuindo com sua formação e desenvolvimento.

Segundo Richardson (1999, p. 55), na justificativa “explicitam-se os motivos de ordem teórica e prática que justificam a pesquisa”. Nesta etapa, o pesquisador deve fazer um questionamento a si mesmo: “Por que se deseja fazer esta pesquisa?”. Para Lakatos e Marconi (2010, p. 202) a justificativa “consiste numa exposição sucinta, porém, completa, das razões de ordem teórica e dos motivos de ordem prática que tornam importante a realização da pesquisa”. As autoras consideram-na como o elemento que contribui diretamente na aceitação da pesquisa pelas pessoas ou instituições interessadas em apoiá-la.

Para Roesch (2009, p. 98) justificar é apresentar razões para a própria existência da pesquisa. A autora demonstra que “por um lado, obriga o autor a refletir sobre sua proposta de maneira abrangente e, por outro, o faz situar-se na problemática”. Em termos gerais, é possível justificar uma pesquisa através de sua **importância, oportunidade e viabilidade**.

Quanto à **importância**, o pesquisador deve apresentar considerações que remetem para o resultado da pesquisa. O propósito deste item é demonstrar o quão interessante é o tema a ser estudado e que este pode conduzir à obtenção de novos conhecimentos (ROESCH, 2009). Pode-se considerar a importância da pesquisa em três aspectos: contribuição para a ciência e a academia,

contribuição para a(s) organização(ões) estudada(s), e contribuição para o processo formativo do pesquisador.

Quanto à **oportunidade**, o pesquisador pode iniciar o processo de pesquisa por ser favorável, por este ou aquele motivo, em determinado momento. Porém, tal constatação não deve ser vista como fator prejudicial. Neste caso, ressaltam-se as qualidades do pesquisador, que deve demonstrar integridade, sensibilidade e criatividade no processo de construção da pesquisa (GIL, 2010).

Por último, quanto à **viabilidade**, a definição clara deste aspecto evita desapontamentos futuros. Alguns pontos devem ser considerados, como, por exemplo, o acesso às fontes de informação ou dados, bibliografia disponível, tempo para execução, disponibilidade, iniciativa e dedicação tanto do pesquisador como do orientador, interesse da instituição e do orientador da pesquisa (ROESCH, 2009).

Para a redação da justificativa Richardson (1999) sugere alguns pontos identificados no quadro 5. No entanto, observa-se que não existe nenhuma regra rígida quanto à sequência, exclusão ou inclusão de tais itens no conteúdo da justificativa. O pesquisador deve apresentar na justificativa as razões determinantes do estudo e sua contribuição, observando a oportunidade, a importância e a viabilidade da pesquisa. Além disso, a justificativa deve contemplar a descrição da situação atual do problema a ser pesquisado, um breve relato de pesquisas já realizadas sobre a temática e, também, as bases da proposta para investigar o problema identificado.

No projeto de pesquisa, a seção de justificativa geralmente é redigida em tempo verbal futuro, pois o pesquisador descreve as contribuições que pretende fazer. No momento em que estiver redigindo o relatório final, o pesquisador deve revisar atentamente a seção de justificativa e alterar o tempo verbal para o passado, pois no momento de confecção do relatório final a pesquisa já foi realizada e as contribuições já foram (ou não) feitas.

O próximo capítulo discute a construção da revisão literária da pesquisa.

Quadro 5 – Pontos a observar na redação da justificativa

Sugestão de pontos para a redação da justificativa

1. Modo como foi escolhido o tema para ser pesquisado e como surgiu o problema levantado para o estudo.
2. Apresentação das razões em defesa do estudo realizado.
3. Relação do problema estudado com o contexto atual.
4. Explicação dos motivos que justificam a pesquisa nos planos teórico e prático, considerando as possíveis contribuições do estudo para o conhecimento humano e para a solução do

- problema em questão.
5. Fundamentação da viabilidade da execução da proposta da proposta de estudo.
 6. Referência aos possíveis aspectos inovadores do trabalho.
 7. Considerações sobre a escolha do(s) local(is) que será(ão) pesquisado(s). Relatar se a pesquisa será realizada em nível local, regional, nacional ou internacional.

Fonte: adaptado de Richardson, 1999.



REFERÊNCIAS – COMPLEMENTAÇÃO DE ESTUDO

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACHADO, Lisiane; SILVA, Lisiane Vasconcellos da. *Pesquisa acadêmica no contexto Internacional – Uma análise exploratória dos trabalhos de conclusão de curso, desenvolvidos na graduação em Administração com habilitação em Comércio Exterior, em uma universidade do sul do país*. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Rio de Janeiro, RJ. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2007.

QUIVY, Raymond; CHAMPENHOUDT, Luc Van. *Manual de investigação em ciências sociais*. 4. ed. Portugal: Gradiva, 2005.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

RICHARDSON, Robert Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CAPÍTULO 4

A REVISÃO LITERÁRIA

Neste capítulo são apresentados os principais aspectos que envolvem a construção da revisão literária do seu projeto (ou relatório final) de pesquisa. Inicialmente discutem-se os objetivos da revisão literária, depois os critérios para a seleção de materiais e, por último, os cuidados a serem tomados na redação.

O capítulo de revisão literária tem por objetivo apresentar ao leitor o tema da pesquisa, desde os conceitos fundamentais até o estado-da-arte. Ele representa tanto o domínio que o pesquisador tem sobre o tema quanto a base a partir da qual será feita a análise de dados da pesquisa. Nas palavras de Vergara (2007, p. 35), este

é o capítulo do projeto que tem por objetivo apresentar os estudos sobre o tema, ou especificamente sobre o problema, já realizados por outros autores. Faz, portanto, uma revisão da literatura existente, no que concerne não só ao acervo de teorias e a suas críticas, como também a trabalhos realizados que as tomam como referência. Dessa forma, o autor do projeto e o leitor – cada um em seu tempo – tomam conhecimento do que já existe sobre o assunto, ou seja, sobre o estado da arte, oferecendo contextualização e consistência à investigação.

O processo de construção deste capítulo, portanto, é uma tarefa que exige esforços e tempo. O pesquisador, na prática, necessita selecionar, ler e analisar textos relevantes ao tema da pesquisa. Precisa ampliar e aprofundar seu conhecimento sobre o tema para que possa apresentá-lo de modo organizado, coerente e objetivo. Triviños (1987) afirma que o processo de avaliação do material bibliográfico mostrará ao pesquisador até onde outros investigadores têm chegado em seus esforços, os métodos e procedimentos empregados, as dificuldades encontradas, o que pode

ser ainda investigado etc.

Segundo Roesch (2009, p. 105), a revisão da literatura “permite entre outros propósitos levantar soluções alternativas para tratar de uma problemática”. A autora afirma que esta seção permite, por exemplo:

- a. levantar dados e informações contextuais para dimensionar e qualificar a problemática em estudo;
- b. levantar métodos e instrumentos alternativos de análise; e
- c. assegurar ao seu autor alguma originalidade ao trabalho.

De acordo com Lakatos e Marconi (2010), o material-fonte é útil para:

- a. trazer conhecimentos que servem de *background* à área de interesse;
- b. evitar possíveis duplicações e/ou esforços desnecessários;
- c. sugerir problemas e hipóteses; e
- d. orientar para outras fontes de coleta de dados.

Vergara (2007), comentando a respeito das funções da revisão da literatura, destaca que este capítulo:

- a. permite que o autor tenha maior clareza na formulação do problema de pesquisa;
- b. facilita a formulação de hipóteses e de suposições;
- c. sinaliza para o método mais adequado à solução do problema;
- d. permite identificar qual o procedimento mais pertinente para a coleta e o tratamento dos dados, bem com o conteúdo do procedimento escolhido;
- e. é à sua luz que serão interpretados e analisados os dados coletados.

Roesch (2009) afirma que o conteúdo da seção varia de acordo com o assunto e com os objetivos estabelecidos. A autora expressa que, de forma geral, o capítulo da revisão de literatura preocupa-se em englobar tudo o que:

- a. for relevante e necessário para esclarecer e justificar o problema em estudo; e
- b. servir para orientar o método do trabalho e os procedimentos de coleta e análise dos dados.

Assim, no capítulo de revisão literária apresentam-se:

- brevemente, as origens e a evolução do tema;
- as principais abordagens ou correntes e os principais autores;

- a definição dos conceitos empregados (caso na literatura sejam encontradas várias definições, o pesquisador pode apresentá-las e, ao final, posicionar-se sobre qual a definição que está adotando na pesquisa);
- os elementos de referencial teórico da pesquisa, ou seja, dentre as várias abordagens existentes, qual(is) foi(ram) selecionada(s) para dar suporte teórico à pesquisa.

Conforme Triviños (1987, p. 99), “as maiores deficiências nos resultados de uma pesquisa podem derivar de um embasamento teórico para explicar, compreender e dar significado aos fatos que se investigam”. O autor assinala que muitas áreas de estudo exigem um suporte de princípios que permitam atingir os níveis de importância do que se estuda. Assim, justifica-se a necessidade da teoria em um processo de pesquisa. A revisão literária permitirá ao pesquisador familiarizar-se, em profundidade, com o assunto que lhe interessa.

4.1 Como selecionar materiais para leitura

A leitura cuidadosa e criteriosa constitui-se em fator decisivo para a pesquisa, pois propicia a ampliação de conhecimentos, a obtenção de informações básicas ou específicas, a abertura de novos horizontes para a mente, a sistematização do pensamento, o enriquecimento de vocabulário e o melhor entendimento do conteúdo das obras (LAKATOS e MARCONI, 2010).

Lakatos e Marconi (2010, p. 1) explicam ainda que

[...] a maior parte dos conhecimentos é obtida por intermédio da leitura: ler significa conhecer, interpretar, decifrar, distinguir os elementos mais importantes dos secundários e, optando pelos mais representativos e sugestivos, utilizá-los como fonte de novas ideias e do saber, através dos processos de busca, assimilação, retenção, crítica, comparação, verificação e integração do conhecimento.

Ou seja, a leitura para a construção da revisão literária é uma leitura dialógica: o pesquisador interpreta o texto, compara com outros autores, reflete, concorda, discorda, seleciona e neste processo constrói seu entendimento sobre o tema.

Vergara (2007) indica que a base para a construção do referencial teórico pode ser obtida na mídia eletrônica, em livros, periódicos, teses, dissertações, relatórios de pesquisa e outros materiais escritos; e, com outras pessoas. Entretanto, apesar da

oferta abundante de materiais e da facilidade de acesso a conteúdos, o pesquisador deve estar atento aos critérios de acreditação dos diferentes materiais.

Periódicos científicos e livros têm, em geral, um processo criterioso de avaliação, sendo seu conteúdo, normalmente, aceito no meio científico. Teses e dissertações, apesar do conteúdo geralmente menos difundido, gozam de acreditação semelhante. Conforme Gil (2010), com a disseminação do uso dos computadores e o desenvolvimento da internet, muitos periódicos científicos vêm-se tornando disponíveis em meio eletrônico. Destaca-se que podem ser feitas pesquisas em bases de dados eletrônicas de instituições reconhecidas pela comunidade científica (assunto abordado mais adiante na subseção 5.3.1 Técnicas de Coleta de Dados Bibliográficos).

Outros materiais de mídia eletrônica ou escrita (*sites* de informações, revistas não científicas, materiais de divulgação) devem ser usados com cautela. É preciso verificar a validade das informações. Uma opção é consultar o orientador para discutir se a utilização de determinada fonte é adequada ou não.

A participação de pessoas na elaboração do referencial teórico está relacionada à consulta a profissionais da área temática da pesquisa, que podem fornecer dados, indicar fontes teóricas confiáveis e solucionar alguns questionamentos de ordem prática do pesquisador. Estes profissionais podem ser professores, pesquisadores, executivos, empresários, técnicos, por exemplo, que são especializados em um tema, conhecedores de um setor ou de um produto.

Lakatos e Marconi (2010) alertam que estão disponíveis muitas fontes de leitura e que, não sendo todas importantes, deve haver uma seleção. Na seleção de materiais para a leitura há dois critérios básicos que devem ser considerados: relevância e atualização. A relevância diz respeito à importância daquele texto para o tema em estudo – por exemplo, textos seminais da área, principais autores, autores mais citados, textos (livros ou artigos) que estabeleceram novas abordagens ou campos de pesquisa – são textos considerados por sua relevância, independente de quando foram publicados. A atualização diz respeito à busca pelo estado-da-arte no tema pesquisado – o que tem sido publicado sobre isso nos últimos anos – desse modo, o pesquisador evita a redundância (discutir o mesmo aspecto do mesmo tema) e tem acesso aos aspectos do tema que ainda requerem discussão, bem como aos métodos e procedimentos utilizados. Nesse sentido, o material mais atualizado é encontrado em periódicos científicos (nacionais e estrangeiros), em dissertações

e teses.

Na seleção de livros, por exemplo, Lakatos e Marconi (2010) apontam alguns elementos que podem auxiliar no processo (quadro 6).

Quadro 6 – Elementos auxiliares para a seleção de leitura de livros

Elementos auxiliares para a seleção de livros

Elemento	Especificação
Título	Apresenta-se acompanhado ou não de subtítulo, estabelece o assunto e, às vezes, até a intenção do autor.
Data de publicação	Fornecer elementos para certificar-se de sua atualização e aceitação (número de edições), exceção feita para textos clássicos, onde não é a atualidade que importa.
Contracapa ou “orelha”	Permite verificar as credenciais ou qualificações do autor; é onde se encontra, geralmente, uma apreciação da obra assim como indicações do público a que se destina.
Índice ou sumário	Apresenta tanto os tópicos abordados na obra quanto as divisões a que o assunto está sujeito.
Introdução, prefácio ou nota do autor	Propicia indícios sobre os objetivos do autor e, geralmente, da metodologia por ele empregada.
Bibliografia	Tanto final como as citações de rodapé, permite obter uma ideia das obras consultadas e suas características gerais.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2010, p. 1-2.

Como já foi apontado, o processo de revisão literária requer tempo e empenho, entretanto ele contribui para ampliar o conhecimento do pesquisador sobre o tema proposto e sobre as formas de pesquisá-lo. Por outro lado, não basta a leitura, é preciso redigir um texto que represente o esforço feito na revisão da literatura, apresentando e organizando as informações de modo coerente.

4.2 Como redigir o(s) capítulo(s) de revisão literária

A construção do(s) capítulo(s) da revisão literária compreende a elaboração de um relato escrito com clareza e qualidade em sua

redação, após a leitura, a seleção e a análise de fontes pertinentes ao tema pesquisado. Um texto escrito de forma lógica e coerente, com postura crítica do pesquisador e utilizando a citação de vários autores, tem como objetivo promover credibilidade científica à pesquisa e, posteriormente, ao apresentar os resultados da pesquisa, promover o resgate da teoria ao complementar os procedimentos práticos.

As citações são usadas para dar credibilidade ao trabalho científico, fornecer informações a respeito dos trabalhos desenvolvidos na área da pesquisa e apresentar pontos de vista semelhantes ou divergentes sobre o tema da pesquisa. Apesar da importância das citações, destaca-se que a seção da revisão da literatura deve conter uma **interpretação da leitura e não uma cópia dos textos selecionados** de autores. Assim, além da leitura, há um trabalho intelectual de interpretação e crítica (ROESCH, 2009).

Alguns cuidados devem ser tomados na construção do texto:

- a. quanto à linguagem: deve ser usada a norma culta, entretanto o texto deve ser claro, objetivo, evitando-se frases muito longas ou construções não usuais. Deve-se também evitar parágrafos com apenas uma oração;
- b. quanto ao uso dos conceitos: algumas áreas apresentam um desafio grande ao pesquisador – uma mesma palavra comporta diversos significados, de acordo com a abordagem do autor. Assim, o pesquisador deve estar atento ao uso que os autores dão aos termos a fim de evitar confusões de conceitos;
- c. quanto ao encadeamento de ideias: o texto da revisão literária não é um conjunto de trechos isolados, mas deve ser um texto coerente e encadeado. Cabe ao pesquisador fazer o encadeamento das ideias, “ligando” o pensamento de vários autores, apresentando semelhanças entre eles e diferenças. O leitor deve ser capaz de ler cada seção da revisão literária como se fosse uma “história” – com início, desenvolvimento e fim;
- d. quanto ao uso de citações: é por meio das citações (diretas e indiretas) que o pesquisador constrói seu texto. Na revisão literária não há espaço para a expressão das opiniões do pesquisador sobre o tema – este deve limitar-se a apresentar o que já existe de conhecimento reconhecido na área e posicionar-se quanto a esse conhecimento (por exemplo, “adota-se a noção de tal autor porque...”). Um cuidado extra deve ser realizado para não incorrer em plágio (utilizar partes da obra de outro autor sem colocar créditos

ao autor original) – algumas informações referentes a como fazer citações encontram-se no quadro 8;

- e. quanto à seleção das informações: nem todos os textos de revisão literária lidos farão parte do(s) capítulo(s) de revisão literária. É o pesquisador que seleciona argumentos, aspectos e trechos que darão sustentação ao texto que está escrevendo, ou seja, o argumento de cada seção é do pesquisador, construído com base nos autores lidos. A definição das seções que farão parte da revisão bibliográfica cabe ao pesquisador, com o auxílio do orientador, mas deve-se ter o cuidado de cobrir os aspectos necessários para dar conta do que foi proposto nos objetivos da pesquisa.

Roesch (2009) argumenta que alguns alunos apresentam problemas de redação de texto nos capítulos de revisão literária. No quadro 7, destacam-se as principais falhas na redação e na construção do referencial teórico evidenciadas pela autora.

Quadro 7 – Principais falhas na redação da revisão da literatura

Falhas na redação da revisão da literatura

- O relato constitui-se numa cópia pura e simples de textos de outros autores. Em seu extremo, não há sequer preocupação em apresentá-los numa ordem lógica.
- Com frequência, não há subtítulos separando conteúdos diversos e, quando os há, ausência de frases de ligação torna difícil perceber a lógica do autor do projeto.
- Não raro são incluídos textos que não têm ligação direta com o tema. Ou, do contrário, o texto deixa de contemplar a discussão de conceitos-chaves para o tema do projeto.
- Faltam citações bibliográficas, o que torna impossível distinguir o que é redação do autor do projeto daquilo que é parafraseado ou mesmo copiado de outros autores.
- As normas para citações e referências bibliográficas são ignoradas.

Fonte: Roesch, 2009, p. 106.

Segundo Roesch (2009), como o capítulo da revisão literária contempla referências a diversos autores, é preciso padronizar a forma de apresentação das citações. Conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2002, p. 1), “citação é a menção de uma informação extraída de outra fonte”. Para a normalização, quanto às referências bibliográficas e apresentação de citações, são utilizadas as regras da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, através das NBR6023:2002 e NBR10520:2002, respectivamente. O quadro 8 apresenta um resumo dos modos de fazer citação. Além do

conteúdo do quadro 8, destacam-se dois casos:

- ao citar entidades coletivas conhecidas por siglas, usa-se o nome da entidade por extenso (como no parágrafo anterior);
- ao citar documentos sem autoria, usa-se a primeira palavra do título do documento, seguida de reticências e do ano de publicação da obra, entre parênteses.

No próximo capítulo, apresentam-se os principais conceitos relacionados a métodos e procedimentos de pesquisa.

Quadro 8 – Exemplos de variáveis organizacionais para avaliação do clima organizacional que podem ser analisadas em forma de categorias

Forma de citação	O que é?	Como citar?	Como indicar?	Exemplos
Citação direta	É a transcrição fiel de trechos da obra do autor consultado; a redação, a ortografia e a pontuação são rigorosamente respeitadas.	Citações diretas com até três linhas devem ser inseridas entre "aspas duplas", no texto. As aspas simples são utilizadas para indicar citação dentro de citação.	Quando o nome do autor citado é parte do texto, seu sobrenome é digitado com a primeira letra em caixa alta (letra maiúscula) e as demais em letras minúsculas. A data de publicação e a página da qual o texto foi extraído são apresentadas dentro de parênteses.	Conforme Almeida (2005, p. 32), "o projeto de avaliação envolve planejamento, pesquisa e mudança".
		Quando apresentarem mais de três linhas, devem ser destacadas do texto com recuo de 4cm da margem esquerda, em espaço simples, com uma letra menor do que a utilizada no texto e sem aspas. Devem ser precedidas e antecedidas por dois espaços de 1,5 entrelinhas.	Quando o nome do autor citado é parte do texto, seu sobrenome é digitado com a primeira letra em caixa alta (letra maiúscula) e as demais em letras minúsculas. A data de publicação e a página da qual o texto foi extraído são apresentadas dentro de parênteses.	O propósito de avaliar o desempenho quer de um sistema organizacional, quer de equipes de trabalho, necessita de alguma forma de medição que é um fator inerente ao "funcionamento" dos mesmos, sendo assim, "o projeto de avaliação envolve planejamento, pesquisa e mudança" (ALMEIDA, 2005, p. 32).
			Quando o nome do autor não faz parte do texto, seu sobrenome é apresentado dentro de parênteses, em letras maiúsculas, seguido do ano da publicação e da página da qual o texto foi extraído.	Conforme afirma Campello (2000, p. 55), a pesquisa científica é um processo complexo, e durante sua execução o pesquisador assume diversas funções: a de líder de equipe, a de captador de recursos, a de comunicador, dentre outras. A função de comunicador é de fundamental importância nesse processo, pois o pesquisador precisa estar constantemente atualizado em relação aos avanços de sua área, inteirando-se do que outros cientistas estão fazendo e, por outro lado, mostrando o que ele próprio está realizando, como forma de ter seu trabalho avaliado pelos seus pares e de garantir a prioridade de suas descobertas.

Forma de citação	O que é?	Como citar?	Como indicar?	Exemplos
Citação indireta	Citação livre, indireta ou paráfrase é quando o autor do trabalho, através de síntese pessoal, reproduz fielmente as ideias de outro autor, sempre indicando a fonte da qual foi extraída a ideia. Atenção: O autor deve deixar clara a fonte de onde retirou a ideia; o assunto abordado deve ser reescrito, reorganizado, tomando cuidado para não ser confundido com plágio.	Quando o autor citado é parte do texto, seu sobrenome é digitado com a primeira letra em caixa alta (letra maiúscula) e as demais em letras minúsculas. A data de publicação é apresentada dentro de parênteses. Para mais de três autores usa-se <i>et al.</i>	Quando o autor citado é parte do texto, seu sobrenome é digitado com a primeira letra em caixa alta (letra maiúscula) e as demais em letras minúsculas. A data de publicação e a página da qual o texto foi extraído são apresentadas dentro de parênteses.	A biblioteca digital, segundo Arellano (1998), continua realizando as mesmas funções da biblioteca tradicional. De acordo com Marconi e Lakatos (2001), as fichas de apontamento são utilizadas para identificar as obras consultadas. Affrãm Costa, Ferrar e Martins (2006) que a Corte Superior Trabalhista consagrou o entendimento de que a Justiça do Trabalho é competente para esclarecer possíveis controvérsias referentes à indenização por dano moral advindas das relações de trabalho. Arón <i>et al.</i> (1995) explicam que a economia, ainda que numa sociedade primitiva, admite a produção, a circulação dos bens e o consumo.
			Quando o nome do autor não faz parte do texto, seu sobrenome é apresentado dentro de parênteses, em letras maiúsculas, seguido do ano da publicação.	A biblioteca digital continua realizando as mesmas funções da biblioteca tradicional (ARELLANO, 1998). As fichas de apontamento são utilizadas para identificar as obras consultadas (MARCONI; LAKATOS, 2001). A Corte Superior Trabalhista consagrou o entendimento de que a Justiça do Trabalho é competente para esclarecer possíveis controvérsias referentes à indenização por dano moral advindas das relações de trabalho (COSTA; FERRARI; MARTINS, 2006). A economia, ainda que numa sociedade primitiva, admite a produção, a circulação dos bens e o consumo (ARON <i>et al.</i> , 1995).

Forma de citação	O que é?	Como citar?	Como indicar?	Exemplos
Citação de citação			Quando o autor (original) é citado como parte do texto, deve ser citado o sobrenome dele, digitado com a primeira letra em caixa alta (letra maiúscula) e as demais, em letras minúsculas; entre parênteses, o ano da obra do documento não consultado, seguido da expressão <i>apud</i> SOBRENOME do autor da obra consultada, digitado com letras maiúsculas, data de publicação da obra consultada apresentada. Se for citação direta, inclua-se a página de onde foi extraída a citação.	De acordo com Feijó (1997 <i>apud</i> BELLUZZO, 2007, p. 74) "a cultura contemporânea é cada vez mais visual, e isso fortalece todas as formas de comunicação que têm base ou exploram a imagem".
			Quando o autor não faz parte do texto, seu sobrenome é apresentado dentro de parênteses, em letras maiúsculas, seguido do ano da publicação, seguido da expressão <i>apud</i> SOBRENOME do autor da obra consultada, digitado com letras maiúsculas, data de publicação da obra consultada apresentada. Se for citação direta, inclua-se a página de onde foi extraída a citação.	"A cultura contemporânea é cada vez mais visual, e isso fortalece todas as formas de comunicação que têm base ou exploram a imagem" (FEIJÓ, 1997 <i>apud</i> BELLUZZO, 2007, p. 74).

Fonte: adaptado da ABNT.

REFERÊNCIAS – COMPLEMENTAÇÃO DE ESTUDO

BIBLIOTECA DA UNISINOS. *Guia para elaboração de trabalhos acadêmicos (artigo de periódico, dissertação, projeto, trabalho de conclusão de curso e tese)*. São Leopoldo: UNISINOS, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACHADO, Lisiane; SILVA, Lisiane Vasconcellos da. Pesquisa acadêmica no contexto internacional – Uma análise exploratória dos trabalhos de conclusão de curso, desenvolvidos na graduação em Administração com habilitação em Comércio Exterior, em uma universidade do sul do país. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Rio de Janeiro, RJ. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração*: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CAPÍTULO 5

O CAPÍTULO DOS MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Neste capítulo são discutidos alguns dos principais métodos e procedimentos de pesquisa utilizados em Administração. A partir dele você terá condições de compreender as implicações da escolha metodológica e selecionar métodos e procedimentos mais adequados à sua pesquisa.

Após ter ampliado sua base de conhecimento sobre o tema da pesquisa, durante a construção do capítulo de revisão literária, você tem condições de revisar e aprimorar sua questão norteadora e seus objetivos de pesquisa. Além disso, ao ter tomado contato com outros estudos sobre o tema, você pode identificar os diferentes métodos e procedimentos usados para explorá-los e tem condições, agora, de fazer suas próprias escolhas.

Perceba que a formulação do problema, dos objetivos geral e específicos, o relato da justificativa e a construção da revisão literária constituem o estabelecimento do marco teórico da pesquisa. O trabalho de investigação, à medida que estas etapas são plenamente realizadas, assume o caráter de um sistema coordenado e coerente de conceitos e proposições (GIL, 2008). O estabelecimento desse marco teórico é essencial para que o problema assuma caráter científico. Entretanto, por si só, o cumprimento destas etapas não possibilita colocar o problema em termos de verificação empírica. Assim, para confrontar a visão teórica do problema com os dados da realidade, é necessário delinear a pesquisa quanto aos seus métodos e procedimentos (GIL, 2008).

A seleção dos métodos e dos procedimentos empregados na pesquisa requer do pesquisador um posicionamento sobre a forma com que pretende construir conhecimento e também coerência com o que ele se propõe a fazer (procedimentos). Entretanto cabe ao

pesquisador fazer uma série de escolhas, de caráter tanto teórico quanto prático, para que possa realizar sua pesquisa.

Parte dessas escolhas diz respeito aos métodos e procedimentos. Para tratar desse tema, começamos abordando um pouco do vocabulário envolvido. Quando se fala em pesquisa, há uma série de palavras e expressões, algumas delas usadas como sinônimos e sobre as quais há um debate aberto quanto ao significado, como, por exemplo: O que é “metodologia de pesquisa”? O que é “método de pesquisa”? O que é “estratégia de pesquisa”? O que são “ferramentas de pesquisa”? O que são “procedimentos de pesquisa”?.

Além dessas, você ainda encontrará as expressões “técnicas de coleta de dados” e “técnicas de análise de dados”. O objetivo dessa seção não é encerrar este debate, mas dar a você alguns parâmetros para conceber metodologicamente a sua pesquisa de modo coerente. Observe que em outras bibliografias você pode encontrar esses mesmos termos utilizados de modo diferente. Por isso, ao ler sobre métodos e procedimentos de pesquisa é necessária atenção redobrada para certificar-se de qual aspecto o autor está falando para não ocorrer interpretação errônea da expressão e comprometer a cientificidade da sua pesquisa.

Começemos por compreender **metodologia de pesquisa**. Metodologia se refere à filosofia, ela é o ramo do conhecimento que lida com os princípios gerais (os axiomas) da geração de novos conhecimentos – por exemplo, este é um livro sobre metodologia da pesquisa; é ela que diz o que conta como conhecimento para a pesquisa: lógica, valores, realidade etc. (MCGREGOR; MURNANE, 2010).

Conforme Thiollent (2009, p. 28), a metodologia tem como objetivo analisar as características dos vários métodos disponíveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização. Assim, “pode ser vista como conhecimento geral e habilidade que são necessários ao pesquisador para se orientar no processo de investigação, tomar decisões oportunas, selecionar conceitos, hipóteses, técnicas e dados adequados”.

O papel da metodologia concentra-se na distinção do conhecimento científico das demais formas de conhecimento e, principalmente, na atividade que gera o conhecimento. Para entender a atividade de produção de conhecimento, é preciso ter consciência do modo como esse conhecimento científico organiza-se (coerência). Portanto, a metodologia científica é uma análise da atividade do pesquisador e dos problemas que esta atividade possui, enfrentará ou enfrentou (DENCKER e DA VIÁ, 2001). Assim, quando você

estuda “como fazer pesquisa”, você está estudando metodologia. E o estudo da metodologia, associado à prática da pesquisa, “exerce uma importante função de ordem pedagógica, isto é, a formação do estado de espírito e dos hábitos correspondentes ao ideal da pesquisa científica” (THIOLENT, 2009, p. 28).

No seu projeto (ou relatório final) de pesquisa, o capítulo de métodos e procedimentos da pesquisa consiste na definição de algumas etapas. Na estrutura do projeto de pesquisa, conforme figura 1, sugere-se a definição dos seguintes itens:

- delineamento da pesquisa;
- definição do local e dos participantes da pesquisa;
- técnicas de coleta de dados;
- técnicas de análise dos dados;
- limitações do estudo e do método.

A seguir, apresentam-se os principais aspectos referentes a cada um desses itens para auxiliá-lo na elaboração dos métodos e procedimentos de pesquisa.

5.1 O delineamento da pesquisa

A seção de delineamento da pesquisa aponta o posicionamento metodológico do pesquisador, ou seja, com base em qual(is) método(s) e procedimento(s) a pesquisa será realizada. Neste sentido, “para analisar os fatos do ponto de vista empírico, para confrontar a visão teórica com os dados da realidade, torna-se necessário traçar um modelo conceitual e operativo da pesquisa” (GIL, 2002, p. 43).

Para fins de estruturação, como forma de entendimento e aplicação dos meios técnicos para a investigação, há três itens que devem ser considerados: métodos, níveis e estratégias de pesquisa. Ou seja, no delineamento de sua pesquisa você precisa indicar as suas opções relativas a cada um desses itens, bem como justificar essas escolhas.

5.1.1 Os métodos qualitativo e quantitativo

A primeira iniciativa do pesquisador, com base na sua questão de pesquisa e nos objetivos geral e específicos, é definir o método a ser aplicado para realizá-la. Método de pesquisa, em sentido amplo, significa “a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos (RICHARDSON, 1999, p. 70).

A escolha do método implica “estar apropriado ao tipo de

estudo que se deseja realizar, mas é a natureza do problema ou seu nível de aprofundamento que, de fato, determina a escolha”. Assim, “métodos se diferenciam não só pela sistemática pertinente a cada um deles, mas, sobretudo pela forma de abordagem do problema” (RICHARDSON, 1999, p. 70).

A escolha do método depende de uma postura filosófica sobre a possibilidade de investigar, ou seja, do paradigma de pesquisa adotado. Portanto, para fins de estruturação, como forma de entendimento e aplicação dos métodos para a realização da pesquisa, serão aqui considerados, com base em Roesch (2009), os métodos qualitativos (fenomenologia) e os métodos quantitativos (positivismo).

Observe que os métodos qualitativos e quantitativos oferecem perspectivas diferentes ao pesquisador. Enquanto o método qualitativo abrange um paradigma positivista – por exemplo, de quantificação e mensuração – o método qualitativo abrange um paradigma fenomenológico – por exemplo, de interpretação e de descrição.

Roesch (2009) afirma que o método qualitativo procura o que é comum, mas permanece aberto para perceber a individualidade e os significados múltiplos, procurando descrever a realidade investigada, sem preocupar-se com uma aplicação matemática e/ou estatística. No método qualitativo, a fenomenologia destaca a ideia de que o mundo é criado pela consciência; portanto, implica o reconhecimento da importância do sujeito no processo da construção do conhecimento (GIL, 2008).

O método qualitativo “difere, em princípio, do quantitativo à medida que não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema”. Portanto, tal método “não pretende numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas”, mas busca “uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” (RICHARDSON, 1999, p. 79).

As investigações de análise qualitativa têm como objetivo situações complexas ou estritamente particulares. Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem, por exemplo, descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos (RICHARDSON, 1999).

O método quantitativo caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na coleta de informações quanto no tratamento

delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc. (RICHARDSON, 1999).

O uso do método quantitativo “representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências” (RICHARDSON, 1999, p. 70). Além disso, tal método enfatiza a utilização de dados padronizados que permitem ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações, sendo a análise dos dados baseada no uso de recursos matemáticos e estatísticos. Portanto, se o propósito da pesquisa implica medir relações entre variáveis (associação ou causa-efeito), em avaliar o resultado de algum sistema ou projeto, recomenda-se utilizar o enfoque da pesquisa quantitativa (ROESCH, 2009).

Em princípio, não há um método mais apropriado para uma pesquisa, mas espera-se que este seja coerente com a maneira como o problema foi formulado, com os objetivos propostos e outras limitações práticas de tempo, custo e disponibilidade dos dados. Contudo, vale lembrar que se sugere a associação dos métodos qualitativos e quantitativos, em alguns casos, para melhor exposição do assunto abordado (ROESCH, 2009). Ou seja, elementos de ambos os paradigmas podem ser usados conjuntamente na pesquisa, para fornecer dados e informações mais precisas do que apenas com a utilização de um dos métodos isoladamente.

5.1.2 Os níveis de pesquisa

O pesquisador, também com base na questão de pesquisa e nos objetivos gerais e específicos, deve indicar o nível em que ela será realizada. Distinguem-se aqui três níveis de pesquisa: exploratórias, descritivas e explicativas (GIL, 2008). A classificação das pesquisas em exploratórias, descritivas e explicativas é útil para o estabelecimento de seu marco teórico, ou seja, para possibilitar uma aproximação conceitual (GIL, 2002). Observa-se no quadro 9, resumidamente, a descrição referente à classificação adotada. Na sequência, detalham-se cada um dos três níveis, sendo que estes poderão ser usados individualmente, ou associados, dependendo dos objetivos do estudo.

Quadro 9 – Níveis de pesquisa

Exploratória

Descritiva

Explicativa

Estudos exploratórios: quando não se tem informação sobre determinado tema e se deseja conhecê-lo.	Estudos descritivos: quando se deseja descrever as características de um determinado tema.	Estudos explicativos: quando se deseja analisar as causas ou consequências de um determinado tema.
---	---	---

Fonte: adaptado de Richardson, 1999.

5.1.2.1 Pesquisa exploratória

As pesquisas exploratórias são estudos realizados quando se tem a necessidade de identificar, conhecer, levantar ou descobrir informações sobre um determinado tema. Segundo Gil (2008, p. 27), as pesquisas exploratórias “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

Conforme Malhotra (2001, p. 105), “o principal objetivo da pesquisa exploratória é prover a compreensão do problema enfrentado pelo pesquisador”. Desse modo, “é usada em casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão, identificar cursos relevantes de ação ou obter dados adicionais antes que se possa desenvolver uma abordagem”.

Gil (2008) afirma que as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Normalmente, este tipo de pesquisa é realizado quando o tema escolhido é pouco explorado. Assim, as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses (GIL, 2010).

Pesquisas exploratórias visam o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (GIL, 2010). Assim, pode ser classificada como um tipo de pesquisa que permite a obtenção de novos conhecimentos, bem como ampliação e complementação acerca do tema abordado.

5.1.2.2 Pesquisa descritiva

As pesquisas descritivas compreendem os estudos que pretendem caracterizar, descrever ou traçar informações sobre um determinado assunto. Conforme Gil (2010), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada

população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Segundo Malhotra (2001), a pesquisa descritiva é marcada por um enunciado claro do problema, hipóteses específicas e necessidades detalhadas de informação. Assim, uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2010).

Dentre as pesquisas descritivas, incluem-se as que têm por objetivo estudar as características de um grupo, como, por exemplo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda etc. Outros exemplos de pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de uma população, o índice de criminalidade de uma região etc. Ainda são incluídas neste nível aquelas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população (GIL, 2008).

Também são pesquisas descritivas aquelas que visam descobrir a existência de associação entre variáveis, como, por exemplo, as pesquisas eleitorais, que indicam a relação entre preferência político-partidária e nível de rendimentos ou de escolaridade (GIL, 2008). Assim, esse tipo de estudo é relevante no que se refere à apresentação da descrição e das características de um determinado contexto social, combinado aos procedimentos adequados de coleta e análise de dados, para atender aos objetivos propostos pela pesquisa.

5.1.2.3 Pesquisa explicativa

As pesquisas explicativas são estudos realizados para analisar, avaliar, verificar ou explicar acerca de um determinado tema. Este tipo de pesquisa objetiva justificar ao leitor, com embasamento científico, as definições e os conceitos já existentes. De acordo com Gil (2008), as pesquisas explicativas têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Esse é o tipo de pesquisa que explica a razão, o porquê das coisas, sendo o tipo mais complexo e delicado.

Segundo Gil (2008), pode-se dizer que o conhecimento científico está embasado nos resultados oferecidos pelos estudos explicativos. Não significa, no entanto, que as pesquisas exploratórias e descritivas tenham menos valor, pois quase sempre constituem etapa prévia indispensável para obter explicações científicas. O autor ainda menciona que uma pesquisa explicativa pode ser a continuação de outra descritiva, quando a identificação

dos fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado.

O emprego da pesquisa explicativa na investigação científica contribui para conhecer a realidade, porque explica e esclarece os questionamentos existentes sobre um determinado assunto.

Definido o nível da pesquisa, cabe ao pesquisador escolher a estratégia de pesquisa adequada para realizá-la. Na próxima subseção apresentam-se as principais estratégias de pesquisa.

5.1.3 As principais estratégias de pesquisa

Nesta etapa, o pesquisador define a estratégia de pesquisa, ou seja, escolhe o(s) procedimento(s) técnico(s) a ser(em) utilizado(s) no processo de investigação científica. Ao escolher a estratégia de pesquisa se está definindo o desenho geral da pesquisa, ou seja, o pesquisador irá estabelecer um plano de ação para realizar a pesquisa. Além disso, a estratégia escolhida orientará a seleção das técnicas de coleta e de análise de dados a serem empregadas pelo pesquisador.

A seguir, apresentam-se as estratégias de pesquisa mais utilizadas no processo de investigação científica na área da Administração.

5.1.3.1 Pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica, como estratégia de pesquisa, permite ao pesquisador utilizar-se de uma série de recursos disponíveis sobre um determinado tema de estudo. Para pesquisar o fenômeno, fato ou evento propriamente dito, o pesquisador recorre a pesquisas já realizadas, e a materiais já publicados para fazer a sua pesquisa. Segundo Lakatos e Marconi (2009), a pesquisa bibliográfica abrange todo o referencial teórico já tornado público em relação ao tema de estudo, como, por exemplo, publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, meios de comunicação orais (rádio e gravações de som) e audiovisuais (filmes e televisão), inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos, publicados ou gravados.

Para Gil (2008), a principal vantagem da pesquisa bibliográfica está no fato de permitir ao investigador o acesso a informações de maneira mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem se torna importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. Por exemplo, seria impossível a um pesquisador percorrer todo o território

brasileiro em busca de dados sobre a população. Portanto, se o pesquisador tem à sua disposição uma bibliografia adequada, não terá maiores obstáculos para contar com as informações requeridas.

Algumas vezes é a própria questão de pesquisa que remete à estratégia bibliográfica. Por exemplo, um pesquisador interessado em estudar os principais conceitos de Administração difundidos por Henry Ford precisará recorrer a livros e artigos. A pesquisa bibliográfica é indispensável nos estudos históricos, pois, em muitas situações, não há outra maneira de conhecer os fatos passados senão com base em dados secundários (GIL, 2008).

Conforme Lakatos e Marconi (2009, p. 57), “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”. Gil (2008) observa que o levantamento de dados na pesquisa bibliográfica requer alguns cuidados, pois pode comprometer a qualidade da pesquisa. Ressalta que, muitas vezes, algumas fontes apresentam dados coletados ou processados de forma equivocada. Um trabalho fundamentado nessas fontes tenderá a reproduzir ou ampliar seus erros. Sendo assim, para reduzir esta possibilidade, convém ao pesquisador assegurar-se das condições em que os dados foram obtidos, analisar em profundidade cada informação para descobrir possíveis incoerências ou contradições, e utilizar fontes diversas, comparando-as cuidadosamente.

Observe que a revisão de literatura realizada na fase inicial de qualquer pesquisa **não** é uma pesquisa bibliográfica.

5.1.3.2 Pesquisa documental

A pesquisa documental, de maneira geral, refere-se a documentos e/ou materiais que ainda não foram analisados mas que, de acordo com a questão e objetivos da pesquisa, podem ter valor científico e constituir uma estratégia de pesquisa.

Conforme Gil (2002), a pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a **pesquisa bibliográfica** se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a **pesquisa documental** utiliza materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

São exemplos os documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e instituições privadas, como associações científicas, igrejas, sindicatos, partidos políticos, empresas etc.

Também estão incluídos outros documentos como cartas pessoais, diários, fotografias, gravações, memorandos, regulamentos, ofícios, boletins etc. (GIL, 2002). Por exemplo, uma pesquisa que busca reconstituir o posicionamento estratégico de uma empresa ao longo de várias décadas pode se valer da estratégia documental e analisar atas de reuniões, antigos comunicados, declarações e memorandos e arquivos diversos.

Gil (2002, p. 46) destaca que “nem sempre fica clara a distinção entre a pesquisa bibliográfica e a documental, já que, a rigor, as fontes bibliográficas nada mais são do que documentos impressos para determinado público”. O autor observa também que boa parte das fontes consultadas nas pesquisas documentais, tais como jornais, boletins e folhetos, podem ser consideradas como fontes bibliográficas. Neste contexto, é possível tratar a pesquisa bibliográfica como um tipo de pesquisa documental.

A pesquisa documental apresenta algumas vantagens, conforme o quadro 10:

Quadro 10 – Pesquisa documental: vantagens

Vantagens da pesquisa documental

- Os documentos constituem fonte rica e estável de dados e estes subsistem ao longo do tempo, tornam-se, portanto, a mais importante fonte de dados em qualquer pesquisa de natureza histórica.
- A análise dos documentos, em muitos casos, além da capacidade do pesquisador, exige apenas disponibilidade de tempo; além disso, o custo da pesquisa torna-se baixo, quando comparado com o de outras pesquisas.
- Não exige contato com os sujeitos da pesquisa, pois em muitos casos este contato é difícil ou até mesmo impossível. Em outros, a informação proporcionada pelos sujeitos é prejudicada pelas circunstâncias que envolvem o contato.

Fonte: adaptado de Gil, 2002.

Segundo Gil (2002, p. 46-47), a pesquisa documental como estratégia pode apresentar algumas limitações que se referem à não representatividade e à subjetividade dos documentos. Observa-se que, “para garantir a representatividade, alguns pesquisadores consideram um grande número de documentos e selecionam certo número pelo critério da aleatoriedade”. Quanto ao aspecto da objetividade, “é importante que o pesquisador considere as mais diversas implicações relativas aos documentos antes de formular uma conclusão definitiva”.

5.1.3.3 Levantamento (*Survey*)

Segundo Gil (2010, p. 35), este tipo de estratégia caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujos comportamento, opinião ou características se deseja conhecer. “Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados”.

Gil (2010, p. 35) observa que, “quando o levantamento recolhe informações de todos os integrantes do universo pesquisado, tem-se um censo”. Pelas dificuldades materiais que envolvem sua realização, normalmente os censos são desenvolvidos pelos governos ou por instituições de amplos recursos. Na maioria dos levantamentos não são pesquisados todos os integrantes da população estudada, mas realiza-se a pesquisa com uma amostra da população.

Há uma série de técnicas de amostragem que podem ser utilizadas, as quais estão diretamente ligadas com questões de validação e confiabilidade da pesquisa (veja a seção 5.2 – O local e os participantes da pesquisa). Processos de amostragem estatísticos (por exemplo, amostragem aleatória, com tamanho da amostra adequadamente estimado) permitem que “as conclusões obtidas com base nessa amostra [sejam] projetadas para a totalidade do universo, levando em consideração a margem de erro, que é obtida mediante cálculos estatísticos” (GIL, 2010, p. 35).

No levantamento identificam-se características e aspectos dos componentes do universo pesquisado, de modo que possibilitem a caracterização precisa de seus segmentos. O pesquisador, por meio do seu conhecimento prévio (literatura estudada ou outros métodos e procedimentos de pesquisa), estabelece construtos e variáveis ou pressupostos que guiarão a construção de seus instrumentos de pesquisa. Para a realização de levantamentos, são utilizados questionários, com questões abertas ou fechadas (ver mais detalhes na seção 5.3 – Técnicas de coleta de dados).

As principais vantagens e limitações da estratégia de levantamento (*survey*) apresentam-se no quadro 11.

Quadro 11 – Levantamento (*Survey*): vantagens e limitações

Vantagens do levantamento (*Survey*)

- **Conhecimento direto da realidade:** à medida que as próprias pessoas informam acerca de seu comportamento, crenças e opiniões, a investigação torna-se mais livre de interpretações calcadas no subjetivismo dos pesquisadores.

- **Economia e rapidez:** desde que se tenha uma equipe de entrevistadores, codificadores e tabuladores devidamente treinados, torna-se possível a obtenção de grande quantidade de dados em curto espaço de tempo. Quando os dados são obtidos mediante questionários, os custos tornam-se relativamente baixos.
- **Quantificação:** os dados obtidos mediante levantamento podem ser agrupados em tabelas, possibilitando sua análise estatística. As variáveis em estudo podem ser quantificadas, permitindo o uso de correlações e outros procedimentos estatísticos. À medida que os levantamentos se valem de amostras probabilísticas, torna-se possível até mesmo conhecer a margem de erro dos resultados obtidos.

Limitações do levantamento (Survey)

- **Ênfase nos aspectos perceptivos:** os levantamentos recolhem dados referentes à percepção que as pessoas têm acerca de si mesmas. Observa-se que a percepção é subjetiva, o que pode resultar em dados distorcidos. Há muita diferença entre o que as pessoas fazem ou sentem e o que elas dizem a esse respeito. Existem alguns recursos para contornar este problema. É possível omitir as perguntas que sabidamente a maioria das pessoas não sabe ou não quer responder. Também se pode, mediante perguntas indiretas, controlar as respostas dadas pelo informante.
- **Pouca profundidade no estudo da estrutura e dos processos sociais:** mediante levantamentos, é possível a obtenção de grande quantidade de dados a respeito dos indivíduos. Como, porém, os fenômenos sociais são determinados por fatores interpessoais e institucionais, os levantamentos mostram-se pouco adequados para a investigação profunda desses fenômenos.
- **Limitada apreensão do processo de mudanças:** o levantamento, de modo geral, proporciona visão estática do fenômeno estudado. Apresenta a situação de determinado problema, mas não indica suas tendências à variação e às possíveis mudanças estruturais. Como tentativa de superação dessas limitações, sugere-se o levantamento tipo painel, que consiste na coleta de dados da mesma amostra ao longo do tempo. Muitas informações têm sido obtidas mediante esse procedimento, por exemplo em estudos sobre nível de renda e desemprego. Porém, os levantamentos deste tipo apresentam séria limitação, que é a progressiva redução da amostra por causas diversas, como mudança de residência e fadiga dos respondentes.

Fonte: Gil, 2010, p. 36-37.

Considerando as vantagens e limitações apresentadas, pode-se dizer que os levantamentos são mais adequados para estudos descritivos que explicativos. Observa-se que são inapropriados para o aprofundamento dos aspectos psicológicos e psicossociais mais complexos, porém eficazes para problemas como, por exemplo, preferência eleitoral e comportamento do consumidor. Também são

úteis para o estudo de opiniões e atitudes, mas pouco indicados no estudo de problemas referentes a relações e estruturas sociais complexas (GIL, 2010).

Atualmente, a possibilidade de utilizar a internet para a viabilização da pesquisa tornou a aplicação de levantamentos ainda mais atraente. Há uma série de ferramentas que possibilitam a publicação de instrumentos de pesquisa *on line*, tornando-os acessíveis a muitos respondentes. As mesmas ferramentas facilitam o processo de tabulação e análise de dados.

5.1.3.4 Estudo de campo

O estudo de campo compreende a pesquisa direta do fenômeno ou fato a ser estudado. Para Lakatos e Marconi (2009), a pesquisa de campo é utilizada com o objetivo de obter informações e/ou conhecimento acerca de um problema para o qual se procura resposta, comprovação de hipótese(s), ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

No estudo de campo, “estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação entre seus componentes” (GIL, 2002, p. 53). O mesmo autor afirma que, tipicamente, o estudo de campo focaliza uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana, por exemplo.

O pesquisador estabelece um modelo teórico inicial de referência que auxiliará na elaboração do plano de pesquisa. Além disso, de acordo com a natureza do estudo, o pesquisador define as técnicas empregadas na coleta de dados e os sujeitos da pesquisa (LAKATOS e MARCONI, 2009). Um estudo de campo pode ser desenvolvido por meio da utilização de uma série de técnicas de coleta de dados, como: observação direta das atividades do grupo estudado, observação participante, entrevistas com informantes, análise de documentos, filmagens e fotografias (GIL, 2002).

O estudo de campo é desenvolvido no próprio local em que ocorrem os fenômenos, os fatos ou as situações a serem pesquisadas. O pesquisador, portanto, realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, pois é enfatizada a importância do pesquisador ter tido uma experiência direta com a situação de estudo. “Também se exige do pesquisador que permaneça o maior tempo possível na comunidade, pois somente com essa imersão na realidade é que se podem entender as regras, os costumes e as convenções que regem o grupo estudado” (GIL, 2002, p. 53).

Observa-se que, de modo geral, a estratégia de estudo de

campo tem uma característica de pesquisa de profundidade do tema estudado, portanto, para sua realização, é exigido tempo, dedicação e flexibilidade do pesquisador. Entretanto, o estudo de campo apresenta algumas desvantagens, como por exemplo, o risco de subjetivismo na análise e interpretação dos resultados da pesquisa quando os dados são coletados por um único pesquisador (GIL, 2002).

Em função das diferentes técnicas de coleta de dados que podem ser utilizadas, um estudo de campo também pode se valer tanto de técnicas de análise qualitativas como de técnicas de análise quantitativas.

5.1.3.5 Pesquisa-ação

A pesquisa-ação pode ser definida como “um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 2009, p. 16). A estratégia de pesquisa-ação, “além da participação, supõe uma forma de ação planejada de caráter social, educacional, técnico ou outro” por parte do pesquisador e dos participantes da pesquisa (THIOLLENT, 2009, p. 9-10).

Thiollent (2009) argumenta que “uma pesquisa pode ser qualificada de pesquisa-ação quando houver realmente uma ação por parte das pessoas ou grupos implicados no problema sob observação” (p. 17). Além disso, é preciso que a ação seja sobre uma situação problemática que necessite de investigação para ser elaborada e conduzida. Na pesquisa-ação, “os pesquisadores desempenham um papel ativo no equacionamento dos problemas encontrados, no encadeamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas” (p. 17). Entretanto, um dos principais objetivos dessa proposta “consiste em dar aos pesquisadores e grupos de participantes os meios de se tornarem capazes de responder com maior eficiência aos problemas da situação em que vivem, em particular sob forma de diretrizes de ação transformadora” (p. 10).

Assim, destacam-se como características da pesquisa-ação:

- seu caráter participativo e cooperativo (entre pesquisadores e participantes da situação);
- seu caráter de pesquisa (situação problemática que precisa de investigação para ser elaborada);

- seu caráter de ação (resolução planejada de um problema coletivo).

Segundo Thiollent (2009), em geral, a ideia de pesquisa-ação encontra contexto favorável quando os pesquisadores não limitam as investigações aos aspectos acadêmicos e burocráticos da maioria das pesquisas convencionais; buscam informação e ação. Com esta estratégia os pesquisadores pretendem desempenhar um papel ativo na própria realidade dos fatos observados.

Conforme Macke (2002), baseada em Thiollent, a pesquisa-ação não possui uma estrutura rígida, porém é constituída basicamente em quatro fases:

1. a fase exploratória – realização de um diagnóstico para identificar os problemas, as capacidade de ação e de intervenção;
2. a fase de pesquisa aprofundada – coleta de dados;
3. a fase da ação – planejamento e execução das ações, levantadas a partir das discussões com os participantes do estudo;
4. a fase de avaliação – resgate do conhecimento obtido (*feedback*) e redirecionamento das ações.

Ressalta-se que na fase de definição da pesquisa-ação, uma condição necessária consiste na elucidação dos objetivos e, em particular, da relação existente entre os objetivos de pesquisa e os objetivos de ação. Uma das especificidades da pesquisa-ação consiste no relacionamento de objetivos práticos e de objetivos de conhecimento. Dessa maneira, “a ênfase pode ser dada a um dos três aspectos: resolução de problemas, tomada de consciência ou produção de conhecimento” (THIOLLENT, 2009, p. 21).

Dadas as características da pesquisa-ação, diferentes técnicas de coleta de dados como documentação, questionário e entrevista são utilizados como meios de coletar informação. Além disso, a análise de dados pode ser realizada utilizando-se tanto técnicas qualitativas quanto quantitativas. De fato, os procedimentos argumentativos favorecem uma análise qualitativa do tema abordado, porém não se descarta o uso de procedimentos quantitativos nesta estratégia (THIOLLENT, 2009).

Conforme Thiollent (2009, p. 105), a proposta é “aplicar uma metodologia na qual, sem se negar a necessidade de observar, medir ou quantificar, haja espaço para os procedimentos de argumentação e interpretação, com base na discussão coletiva”. Portanto, como estratégia de pesquisa, a pesquisa-ação pode ser vista como modo de conceber e organizar uma pesquisa que tenha finalidade prática

e que esteja de acordo com as exigências próprias de ação e participação dos atores da situação observada.

5.1.3.6 Estudo de caso

Um estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2010, p. 39). Assim, utiliza-se a estratégia do estudo de caso para lidar com condições contextuais consideradas pertinentes ao fenômeno estudado. O estudo de caso compreende uma estratégia de pesquisa que abrange tudo – com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados (YIN, 2010).

De acordo com Gil (2008, p. 58), o estudo de caso vem sendo utilizado com frequência cada vez maior pelos pesquisadores, visto servir a pesquisas com diferentes propósitos, tais como:

- explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação;
- explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Observa-se que em todas as situações a necessidade pelos estudos de caso surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos (YIN, 2010).

Conforme Yin (2010, p. 40), “a investigação de um estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados”. Entretanto, como resultado, “baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo”, e, também, “beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados”.

Yin (2010) afirma que para os estudos de caso são importantes cinco componentes de um projeto de pesquisa. A seguir, no quadro 12, apresenta-se a descrição dos principais itens para se realizar estudos de caso:

Quadro 12 – Componentes de um projeto de pesquisa para estudos de caso único e de casos múltiplos

Componentes de um projeto de

pesquisa para estudos de caso

1. Questões de estudo

Embora a essência das questões possa variar, sugere-se que a *forma* da questão – em termos de “quem”, “o que”, “onde”, “como” e “por que” – forneça uma chave importante para se estabelecer a estratégia de pesquisa mais relevante a ser utilizada.

Na estratégia de estudo de caso recomenda-se utilizar questões do tipo “como” e “por que”; assim, a tarefa inicial é precisar, com clareza, a natureza das questões de estudo.

2. Proposições de estudo

Cada proposição, também chamada de objetivo específico, destina atenção a algum tópico que deve ser abordado dentro do escopo o estudo.

Após definir a questão de pesquisa, observar a essência daquilo que se quer ou pretende responder e adotar a estratégia de estudo de caso, devem-se estabelecer as proposições. Conclusão: para o pesquisador, o estabelecimento de algumas proposições direciona a pesquisa na reflexão da construção do referencial teórico, mostra onde procurar evidências relevantes para responder tais proposições e limita a abordagem do tema.

3. Unidade(s) de análise

A unidade de análise relaciona-se com o problema fundamental de definir o que é um “caso”. Este pode ser um indivíduo, por exemplo. Em cada situação, uma única pessoa é o caso que está sendo estudado, e o indivíduo é a unidade primária de análise.

Um “caso” também pode ser algum evento ou entidade. Para exemplificar, existem estudos de caso sobre decisões, programas de vários tipos, processo de implantação em empresas e mudança organizacional.

A definição da unidade de análise e, portanto, do caso, está relacionada à maneira como as questões iniciais da pesquisa foram estabelecidas.

4. A lógica que une os dados às proposições

Este componente representa um item para a etapa de análise de dados do estudo. Os dados coletados no processo de coleta formam um conjunto de informações sobre o caso estudado;

assim, tais informações devem ser relacionadas à mesma proposição teórica. Observa-se, neste item, o emprego da triangulação de fontes de dados (entrevista, observação e documentos).

5. Os critérios para se interpretar as descobertas

Da mesma forma que o componente anterior, este também está vinculado à etapa de análise dos dados.

Normalmente, não há uma maneira precisa de estabelecer os critérios para a interpretação das descobertas do estudo. Espera-se que os diferentes propósitos contrastem-se, de forma clara e suficiente, que as descobertas possam ser interpretadas em termos de comparação e reflexão.

Fonte: adaptado de Yin, 2010.

Segundo Yin (2010), a estratégia de estudo de caso pode incluir tanto estudos de caso único quanto de casos múltiplos. Assim, estudos de caso único e casos múltiplos são nada além do que duas variantes dos projetos de estudo de caso. Yin (2010) esclarece que estudos de caso único e de casos múltiplos refletem situações diferentes e, dentro desses dois tipos, há unidades unitárias e múltiplas de análise, respectivamente. No estudo de caso único examina-se apenas a natureza global da situação, fenômeno ou objeto de estudo. Já no estudo de caso múltiplo, envolve mais de uma unidade ou subunidade(s) de análise.

Yin (2010) destaca que uma etapa fundamental ao projetar e conduzir um caso único é definir a unidade de análise (ou o próprio caso). Além disso, é necessária uma definição operacional e devem-se tomar algumas precauções para garantir que o caso seja relevante ao tema e às questões de interesse. O autor ainda ressalta que o mesmo estudo pode conter mais de um caso único. Quando isso ocorrer, o estudo precisa utilizar um projeto de casos múltiplos, ou seja, de estudos comparativos.

Como os estudos de casos consistem em estudos de eventos dentro de contextos da vida real, o pesquisador deve integrar acontecimentos do mundo real às necessidades do plano traçado para a coleta de dados; nesse sentido, o pesquisador não controla o ambiente da coleta de dados como se poderia controlar ao utilizar outras estratégias de pesquisa (YIN, 2010).

Um estudo de caso, ao tentar compreender a complexidade de um fenômeno em seu contexto, pode valer-se de variadas estratégias para sua realização. Da mesma forma, as evidências para um estudo

de caso são compostas por diferentes fontes de coletas de dados distintas: documentos, registros em arquivo, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. O uso dessas fontes requer habilidades e procedimentos metodológicos diferentes, entretanto, dadas as características específicas dos estudos de caso, a análise de dados sempre deve levar em consideração questões de contexto. Cabe salientar que nenhuma das fontes de dados citadas possui vantagem indiscutível sobre as outras; assim, consideram-se como complementares (YIN, 2010).

Yin (2010) destaca alguns princípios importantes para o trabalho de coleta de dados na realização dos estudos de caso, como:

- a. a utilização de várias fontes de evidências, e não apenas uma, mas que convergem em relação ao mesmo conjunto de fatos ou descobertas;
- b. a criação de um banco de dados para o estudo de caso, isto é, uma reunião formal de evidências distintas a partir do relatório final do estudo de caso; e
- c. um encadeamento de evidências, isto é, ligações explícitas entre as questões feitas, os dados coletados e as conclusões obtidas.

Cabe comentar que o primeiro princípio compreende o uso de várias fontes na coleta de dados. Assim, a triangulação de fonte de dados é o fundamento metodológico para se confirmar evidências. Portanto, um ponto importante na coleta de dados, para um estudo de caso, é a utilização de fontes diferentes para a obtenção de evidências e constatações (YIN, 2010).

Completando as etapas de elaboração do estudo de caso, tem-se a apresentação e a análise das evidências coletadas. Nesta estratégia de estudo, observa-se que a análise de dados consiste em várias fases: examinar, categorizar, classificar em tabelas ou, do contrário, recombina as evidências tendo em vista proposições iniciais de um estudo (YIN, 2010). Outro ponto importante é a construção do protocolo do estudo de caso em que o pesquisador dá uma visão geral do projeto do estudo de caso ao leitor, detalhando os métodos e procedimentos empregados, aumentando a confiabilidade da pesquisa (YIN, 2020). Portanto, percebe-se que esta estratégia de pesquisa compreende uma abordagem complexa de procedimentos metodológicos que requer do pesquisador um aprofundamento e um cuidadoso planejamento e execução.

5.2 O local e os participantes da pesquisa

O pesquisador, nesta etapa, define e apresenta o local e os participantes da pesquisa. A forma como é feita essa apresentação varia um pouco de acordo com o método (paradigma) de pesquisa adotado. Geralmente, em pesquisas de orientação quantitativa, fala-se em população e amostra, enquanto que, em pesquisas de orientação qualitativa, fala-se em sujeitos ou participantes da pesquisa. De qualquer modo, é nesse item que se apresenta onde se fará a pesquisa (breve descrição), a quem (grupo, comunidade etc.) ela se refere e quem serão os pesquisados.

Conforme Gil (2008, p. 89-90), o universo ou população “é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características”, e a amostra consiste em um “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Para Vergara (2007, p. 50) população é “o conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo”. E população amostral ou amostra é “a parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade”.

Com base em Gil (2008), existem dois tipos de amostra: **probabilística** (são escolhas rigorosamente científicas e baseadas em procedimentos estatísticos) e **não probabilística** (não apresentam fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador). *A priori*, apenas amostras probabilísticas permitem que se faça inferência, ou seja, generalizações a partir da amostra.

Segundo Vergara (2007), como tipos de **amostra probabilística** destacam-se a aleatória simples, a estratificada e a por conglomerado. A seguir, apresentam-se alguns tipos de amostras probabilísticas:

- a. aleatória simples: cada elemento da população tem a mesma probabilidade de ser selecionado. Atribui-se, em geral, a cada elemento da população um número e depois faz-se a seleção aleatória (por exemplo, por sorteio ou utilizando uma tabela de números aleatórios);
- b. estratificada: inicialmente a população é estratificada, ou seja, separada em grupos, por exemplo, em termos de sexo, idade, profissão, classe social ou outras variáveis. Após a estratificação, seleciona-se aleatoriamente uma amostra de cada grupo. A amostragem estratificada pode ser proporcional ou não – sendo proporcional, cada amostra deverá representar a mesma proporção observada na população, com referência a uma variável determinada;

- c. por conglomerados: quando a população pode ser subdividida em conglomerados que são heterogêneos e representativos da população (por exemplo, em um bairro, edifícios ou quarteirões). Seleccionam-se, inicialmente, os conglomerados, de modo aleatório, e, depois, os elementos desses conglomerados também de modo aleatório. É indicada quando a identificação dos elementos da amostra é muito difícil ou quando a lista de tais elementos é pouco prática.

Cabe comentar que os conceitos e critérios de amostra probabilística são aplicados predominantemente em pesquisas de orientação quantitativa.

Conforme Vergara (2007) e Flick (2004), apresentam-se, a seguir, alguns tipos de **amostras não probabilísticas**, como:

- a. por acessibilidade ou por conveniência: longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles;
- b. por tipicidade, caso típico ou escolhida: constituída pela seleção de elementos que o pesquisador considera representativos da população-alvo, o que requer profundo conhecimento dessa população;
- c. variação máxima: integrar alguns casos, mas os que forem o mais diferente possível, para apontar o alcance da variação e da diferenciação da área;
- d. casos extremos: à área de estudo é escolhida a partir das extremidades (por ex.: seleção de *cases* de sucesso e fracasso), a fim de compreender a área como um todo;
- e. teórica: refere-se à escolha de material empírico para a construção de teoria e resultados concretos. Os recursos materiais, pessoas, grupos etc. são selecionados de acordo com o nível esperado de contribuição ao estudo;
- f. coleta completa: o estabelecimento de critérios acaba por delimitar a totalidade dos casos possíveis, de tal forma que todos os casos do estudo possam ser integrados.

Quando são utilizadas amostras não probabilísticas, apresentam-se os participantes da pesquisa, caracterizando-os por meio de um perfil, e explicita-se o motivo de terem sido selecionados para participação no estudo (ou seja, o critério utilizado para a amostragem). É tarefa do pesquisador definir os participantes do estudo de acordo com os objetivos estabelecidos para responder à questão de pesquisa.

5.3 As técnicas de coleta de dados

Após delinear a pesquisa (escolher método, nível e estratégia), o pesquisador precisa indicar quais serão as técnicas de coleta de dados empregadas em seu estudo. Segundo Lakatos e Marconi (2009), toda pesquisa implica o levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos empregados.

O pesquisador, após escolher a(s) técnica(s) de coleta de dados que utilizará na pesquisa, deve conceituá-la(s) e justificar essa(s) escolha(s), embasando-se no delineamento da pesquisa, e detalhar os procedimentos de coleta – ou seja, como a(s) técnica(s) escolhida(s) será(ão) implementada(s). Por exemplo, se uma das técnicas escolhidas foi a entrevista semiestruturada, o pesquisador deve, além de conceituá-la, justificar e detalhar como será elaborado o roteiro, quem serão os entrevistados, onde ocorrerão as entrevistas, como elas serão registradas etc.

Nesta seção são apresentadas as principais técnicas de coletas de dados utilizadas na Administração, descrevendo os procedimentos que devem ser empregados no processo de investigação científica.

5.3.1 *Bibliográfica*

O emprego da técnica bibliográfica⁶ como coleta de dados permite ao pesquisador ter acesso a diferentes tipos de fontes, de diversos autores, que promove uma base ampla de informações sobre um determinado tema. Conforme Lakatos e Marconi (2009), esta técnica abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais (rádio e gravações em som) e audiovisuais (filmes e televisão). Também inclui conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos, publicados ou gravados.

Apresenta-se no quadro 13 um resumo explicativo, referente às principais fontes bibliográficas destacadas por Gil (2008, 2010) e Lakatos e Marconi (2009).

Quadro 13 – Fontes bibliográficas

Livros			
de leitura corrente	obras literárias	→ referentes aos diversos gêneros literários como, por exemplo: romance, poesia, teatro etc.	
	obras de divulgação	são obras que: → têm como objetivo transmitir informações sobre determinado assunto; → proporcionam conhecimentos científicos ou técnicos.	
de referência (ou livros de consulta) – são aqueles que têm por finalidade possibilitar a rápida obtenção das informações requeridas, ou então a localização das obras que as contêm.	informativa – que contém a informação que se busca	dicionária	→ são obras que, além de explicitar os termos técnicos científicos, proporcionam o aprofundamento e a análise crítica de seu significado.
		enciclopédias	→ são obras cujos verbetes constituem verdadeiros ensaios sobre o tema em estudo. São importantes durante a vida universitária, porém nas pesquisas científicas, que têm propósitos mais específicos, sua utilidade é menor.
		anuários	→ são publicações anuais que contêm informações sobre determinada área, sendo útil para o fornecimento de dados precisos e atualizados
		índices de livros e periódicos	→ permitem localizar publicações de acordo com o assunto, o autor, o local ou a época de publicação. Esses índices são úteis porque possibilitam identificar as pesquisas significativas já desenvolvidas sobre determinado assunto

	remissiva – que remete a outras fontes	catálogos	→ são constituídos por uma lista ordenada das obras de uma coleção pública ou privada; → classificados de acordo com o critério de disposição de seus elementos; os tipos mais importantes são: alfabético por autores, alfabético por assunto e sistemático (as obras são ordenadas segundo as referências lógicas de conteúdo).
Publicações periódicas			
são aquelas editadas em fascículos, em intervalos regulares ou irregulares, com a colaboração de vários autores tratando de assuntos diversos.	jornais		→ podem ser úteis numa pesquisa, à medida que proporcionam informações atualizadas
	revistas especializadas		→ são de maior importância, já que suas matérias tendem a apresentar maior profundidade e melhor elaboração; → constituem a principal fonte de divulgação de pesquisas científicas.
Impressos diversos			
→ publicações governamentais, boletins informativos de empresas ou institutos de pesquisa, estatutos de entidades diversas, teses e dissertações, folhetos, publicações avulsas etc.			
Meios audiovisuais			
→ meios de comunicação orais: rádio, gravações de áudio etc. → meios de comunicação audiovisuais: filmes, televisão etc.			
Material cartográfico			
Variará segundo o tipo de investigação que se pretende. Entre os mais importantes que se podem consultar estão os seguintes: → mapa com divisão política e administrativa; → mapa de relevo; → mapa hidrográfico; → mapa climatológico; → mapa ecológico; → mapa etnográfico; → mapa de densidade de população; → mapa de rede de comunicação; → mapa com indicação de cultivos, modo de ocupação dos solos, formas de utilização etc.; → gráfico e pirâmide da população; → gráfico de importações e exportações, Produto Interno Bruto etc.			

Fonte: adaptado de Gil, 2008, 2010, e Lakatos e Marconi, 2009.

A escolha das fontes dependerá muito do tema da pesquisa e dos objetivos. Atualmente, muitas bases de dados e outras fontes estão disponíveis via internet. O padrão brasileiro para acesso a periódicos científicos, teses e dissertações é o Portal Periódicos CAPES (<http://www.periodicos.capes.gov.br/>). Este portal permite

variados tipos de busca, como: por assunto, por periódico e por base de dados, fornecendo resultados em vários idiomas. Além disso, você pode limitar sua pesquisa por área ou por período. Algumas bases de dados disponibilizam apenas referências bibliográficas e resumos, porém outras oferecem textos completos de livros, teses, artigos de periódicos, relatórios de pesquisa e outras fontes bibliográficas. Para acessar os textos completos, algumas vezes você deve utilizar a rede de uma universidade, ou fazer o acesso via *proxy* da universidade (desse modo você é autenticado junto ao periódico como usuário vinculado àquela universidade)⁷.

Observe que as fontes bibliográficas variam em termos de apresentação da informação e diversidade de dados, exigindo do pesquisador manipulação e procedimentos diferentes (LAKATOS e MARCONI, 2009).

5.3.2 Documentos

Os documentos constituem importante fonte de informações atuais ou mesmo históricas. Utilizados como ferramenta para a coleta de dados, permitem ao pesquisador comprovar documentalmente explicações e esclarecimentos sobre determinado tema. De acordo com Lakatos e Marconi (2009), a característica fundamental desta técnica é que a fonte de coleta de dados refere-se a documentos, escritos ou não, que podem ser recolhidos no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois. Segundo Gil (2002), utilizam-se materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Observe que a distinção entre documentos e material bibliográfico nem sempre é clara. Podem-se citar como principais tipos de documentos (baseado em Lakatos e Marconi, 2009):

- a. escritos: documentos oficiais, publicações parlamentares, documentos jurídicos, fontes estatísticas, publicações administrativas e documentos particulares;
- b. outros: iconografia, fotografias, objetos, canções folclóricas, vestuário, folclore.

Com base em Lakatos e Marconi (2009), utilizam-se três variáveis para classificar os tipos de documentos: formato de apresentação (escrito ou não), o momento do fato (contemporâneo ou retrospectivo), e o processo de autoria (feito/compilado pelo autor ou por outros). O quadro 14 auxilia na compreensão do universo documental.

Lakatos e Marconi (2009) ainda destacam que o pesquisador deve iniciar seu estudo com a definição clara dos objetivos, para poder julgar que tipo de documentação será adequada a atender às suas finalidades. Além disso, alertam para os riscos que ocorrem se as fontes forem inexatas, distorcidas ou errôneas. Assim, para cada tipo de fonte fornecedora de dados, o investigador deve conhecer meios e técnicas para testar tanto a validade quanto a fidedignidade das informações.

Quadro 14 – Universo documental

	Escritos		Outros	
	Compilados na ocasião pelo autor	Transcritos de fontes contemporâneas	Feitos pelo autor	Feitos por outros
Contemporâneos	→ Documentos de arquivos públicos → Publicações parlamentares e administrativas → Estatísticas (censos) → Documentos de arquivos privados → Documentos de circulação interna em empresas → Cartas → Contratos	→ Relatórios de pesquisa baseados em trabalho de campo de auxiliares → Estudo histórico que recorre aos documentos originais → Pesquisa estatística baseada em dados de recenseamento → Pesquisa que usa a correspondência de outras pessoas	→ Fotografias → Gravações em fita magnética → Filmes → Gráficos → Mapas → Outras ilustrações	→ Material cartográfico → Filmes comerciais → Rádio → Cinema → Televisão
Retrospectivos	Compilados após o acontecimento pelo autor → Diários → Autobiografias → Relatos de visitas a instituições → Relatos e viagens	Transcritos de fontes retrospectivas → Pesquisa que recorre a diários ou autobiografias	Analizados pelo autor → Objetos → Gravuras → Pinturas → Desenhos → Fotografias → Canções folclóricas → Vestuário → Folclore	Feitos por outros → Filmes comerciais → Rádio → Cinema → Televisão

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009.

Outro aspecto relevante diz respeito à ética na pesquisa documental. O acesso aos dados e a forma de utilizá-los deve estar previamente acordada com os proprietários dos documentos. Informações sigilosas ou que revelem aspectos pessoais da vida privada devem ser tratados com cuidado e cautela.

Uma das dificuldades inerentes à pesquisa documental é o acesso aos dados. A seguir, apresenta-se no quadro 15 um resumo explicativo referente à localização das principais fontes de documentos apontadas por Lakatos e Marconi (2009).

Quadro 15 – Fontes de documentos: localização

Localização de fontes de documentos

ARQUIVOS PÚBLICOS – podem ser municipais, estaduais e nacionais. Em sua maior parte contêm:

- a. **Documentos oficiais:** ordens régias, leis, ofícios, relatórios, correspondências, anuários, alvarás etc.
- b. Publicações parlamentares: atas, debates, documentos, projetos de lei, impressos, relatórios etc.
- c. **Documentos jurídicos:** oriundos de cartórios: registros de nascimentos, casamentos, desquites e divórcios, mortes; escrituras de compra e venda, hipotecas; falências e concordatas; testamentos, inventários etc.
- d. **Iconografia:** abrange a documentação por imagem, compreendendo gravuras, estampas, desenhos, pinturas etc., porém exclui a fotografia.

ARQUIVOS PARTICULARES – a primeira distinção a ser feita é entre domicílios e instituições, pela diferença do material que se mantém.

- a. **Domicílios particulares:** correspondências, memórias, diários, autobiografias etc.
- b. **Instituições de ordem privada:** como bancos, empresas, sindicatos, partidos políticos, escolas, igrejas, associações e outros, onde se encontram: registros, ofícios, correspondências, atas, memoriais, programas, comunicados etc.
- c. **Instituições públicas:** do tipo delegacias, postos etc., quer voltadas ao trabalho, trânsito, saúde, quer atuando no setor de alistamento militar, atividade eleitoral, atividades de bairro e outros, podendo-se colher dados referentes a: criminalidade, detenções, prisões; registro de automóveis, acidentes; contribuições e benefícios de seguro social; doenças, hospitalizações; registro de eleitores, comparecimento à votação; registros profissionais etc.

FONTES ESTATÍSTICAS – a coleta e elaboração de dados estatísticos, inclusive censitários, está a cargo de vários órgãos particulares e oficiais, entre eles: IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), Ibope (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística), departamentos municipais e estaduais de estatística, Instituto Gallup etc. Os dados coletados são os mais diversos:

- a. Características da população: idade, sexo, raça, escolaridade, profissão, religião, estado civil, renda etc.
- b. Fatores que influem no tamanho da população: fertilidade, nascimentos, mortes, doenças, emigração, imigração etc.
- c. Distribuição da população: habitat rural e urbano, migração, densidade demográfica etc.
- d. Fatores econômicos: mão de obra economicamente ativa, desemprego, distribuição dos trabalhadores pelo setor primário, secundário e terciário da economia, número de empresas, renda *per capita*, Produto Interno Bruto etc.

e. Moradia: número e estado das moradias, número de cômodos, infraestrutura (água, luz, esgoto etc.), equipamentos etc.

f. Meios de comunicação: rádio, televisão, telefone, carros etc

Observa-se que os exemplos citados são os mais comuns, porém as fontes estatísticas abrangem os mais variados aspectos das atividades de uma sociedade, incluindo as manifestações patológicas e os problemas sociais.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009.

Cabe destacar que os documentos são fontes importantes de coleta de dados. De fato, a coleta de dados em documentos pode ser usada nas mais diferentes estratégias de pesquisas, não apenas como técnica principal da pesquisa documental. Pode-se utilizá-la como suporte a estudos de campo, levantamentos, estudos de caso, pesquisa-ação etc., pois permite ao pesquisador tanto elaborar novos conhecimentos como buscar explicações e novos enfoques sobre o tema pesquisado.

5.3.3 Entrevista

A entrevista, como técnica de coleta de dados, é uma ferramenta que possibilita ao pesquisador estar diante da fonte a ser consultada, ou seja, do entrevistado. Por meio da entrevista, podem-se formular perguntas e realizar questionamentos com a finalidade de obter informações atualizadas e precisas sobre o tema em questão.

A entrevista é definida como uma técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. Dessa maneira, “é uma fórmula de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação” (GIL, 2008, p.109).

Lakatos e Marconi (2009, p. 80) mencionam que “a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Portanto, trata-se de “uma conversação efetuada, face a face, de maneira metódica” que “proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária”. De acordo com Roesch (2009), o objetivo primário da entrevista é entender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em contextos que não foram estruturados anteriormente, a partir das suposições do pesquisador.

Conforme Gil (2008), a entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizadas no âmbito das ciências sociais. Os pesquisadores valem-se desta técnica, não apenas para coleta de

dados, mas também com objetivos voltados para diagnóstico e orientação. Gil (2008) identifica a entrevista como a mais flexível de todas as técnicas de coleta de dados de que dispõem as ciências sociais. O autor argumenta que podem ser definidos diferentes tipos de entrevista, em função do seu nível de estruturação.

Dessa maneira, para fins didáticos, com base em Roesch (2009), classificam-se as entrevistas como estruturadas, semiestruturadas e não estruturadas. No quadro 16, a seguir, apresentam-se os tipos de entrevistas quanto ao grau de estruturação:

Quadro 16 – Tipos de entrevistas quanto ao grau de estruturação

Tipos de entrevistas quanto ao grau de estruturação

Entrevistas estruturadas

“É aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas. Ela se realiza de acordo com um formulário elaborado e é efetuada de preferência com pessoas selecionadas de acordo com um plano. O pesquisador não é livre para adaptar suas perguntas a determinada situação, de alterar a ordem dos tópicos ou de fazer outras perguntas” (LAKATOS e MARCONI, 2009, p. 82).

“A entrevista é conduzida por meio de um roteiro com perguntas abertas” (ROESCH, 2009, p. 142).

Entrevistas semi-estruturadas

“Em entrevistas semiestruturadas utilizam-se questões abertas, que permitem ao entrevistador entender e captar a perspectiva dos participantes da pesquisa” (ROESCH, 2009, p. 159).

Observe que as entrevistas semiestruturadas possuem um roteiro prévio, constituído por perguntas abertas ou tópicos de interesse, mas o pesquisador pode acrescentar, retirar ou reformular uma pergunta, de acordo com o andamento da conversa. O fluxo do diálogo é mais livre e requer do pesquisador mais atenção para que todos os tópicos de interesse sejam cobertos.

Entrevistas não estruturadas

As entrevistas não estruturadas são aquelas em que “o entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal” (LAKATOS e MARCONI, 2009, p. 82).

Observe que “entrevistas totalmente sem estrutura não são recomendadas. Situações em que o entrevistado fala livremente, sem interrupções ou intervenção, com frequência resultam num acúmulo de informações difíceis de analisar, que muitas vezes não oferecem visão clara da perspectiva do entrevistado. É bom ter uma lista de tópicos para conduzir a entrevista (ROESCH, 2009, p. 159).

São utilizadas entrevistas não estruturadas quando se deseja que o entrevistado narre um evento vivido ou discorra sobre um aspecto da sua vida. O entrevistador, durante a entrevista, pode utilizar vários tipos de incentivos para manter o relato do entrevistado, desde acenos com a cabeça a expressões como

“Você pode explicar mais sobre isso?”, “Você pode dar um exemplo?”, “Como assim?”, “Me conte isso em detalhes” etc.

Fonte: adaptado de Roesch, 2009 e Lakatos e Marconi, 2009.

A entrevista, como técnica de coleta de dados, oferece várias vantagens e limitações, algumas são apresentadas no quadro 17.

Quadro 17 – Entrevistas: vantagens e limitações

Vantagens da entrevista

- a. Pode ser utilizada com todos os segmentos da população: analfabetos ou alfabetizados.
- b. Fornece uma amostragem muito melhor da população geral: o entrevistado não precisa saber ler ou escrever.
- c. Há maior flexibilidade, podendo o entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente; especificar algum significado, como garantia de estar sendo compreendido.
- d. Oferece maior oportunidade para avaliar atitudes, condutas, podendo o entrevistado ser observado naquilo que diz e como diz: registro de reações, gestos etc.
- e. Dá oportunidade para a obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relevantes e significativos.
- f. Há possibilidade de conseguir informações mais precisas, podendo ser comprovadas, de imediato, as discordâncias.
- g. Permite que os dados sejam quantificados e submetidos a tratamento estatístico.
- h. Possibilita a obtenção de um maior número de respostas, visto que é mais fácil deixar de responder a um questionário do que se negar a ser entrevistado.

Limitações da entrevista

- a. Dificuldade de expressão e comunicação de ambas as partes.
- b. Incompreensão por parte do informante, do significado das perguntas da pesquisa, que pode levar a uma falsa interpretação.
- c. Possibilidade do entrevistado ser influenciado, consciente ou inconscientemente, pelo questionador, pelo aspecto físico, ideias, opiniões etc.
- d. Disposição do entrevistado em dar as informações necessárias.
- e. Retenção de alguns dados importantes, receando que sua identidade seja revelada.
- f. Pequeno grau de controle sobre uma situação de coleta de dados.
- g. Ocupa muito tempo e é difícil de ser realizada.
- h. Os custos com treinamento de pessoal e aplicação das entrevistas.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009 e Gil, 2008.

Todas essas limitações, de alguma forma, interferem na qualidade das entrevistas. Assim, em função da flexibilidade própria da técnica, muitas dessas dificuldades podem ser contornadas (GIL, 2008).

Diante do contexto apresentado, a utilização adequada da

técnica de entrevista permite ao pesquisador interagir com o entrevistado, obtendo, por exemplo, dados atuais, relatos de experiências, informações sobre o funcionamento de certos procedimentos etc., contribuindo para o enriquecimento e a confiabilidade da pesquisa, sem deixar de observar a ética e o respeito no momento de divulgação das informações. Além disso, cabe destacar que as perguntas são formuladas com base no referencial teórico utilizado pelo pesquisador.

5.3.4 Questionário

O questionário, como recurso de coleta de informações, é de natureza impessoal. Segundo Lakatos e Marconi (2009, p. 86), questionário “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

De maneira geral, o pesquisador envia o questionário ao respondente, pelo correio ou por um portador; e depois de preenchido, é devolvido, comentam as autoras. Atualmente, com a evolução tecnológica, cabe destacar que os questionários podem ser enviados e as respostas recebidas eletronicamente, via e-mail. Ou os questionários podem ser disponibilizados *on line* via *sites* que disponibilizam ferramentas com esse fim específico.

O questionário é acompanhado de uma comunicação explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas. Assim, desperta-se o interesse do respondente para o preenchimento e a devolução do questionário, dentro de um prazo razoável (LAKATOS e MARCONI, 2009).

O questionário, como técnica de coleta, apresenta algumas vantagens e desvantagens, elencadas no quadro 18.

Quadro 18 – Questionário: vantagens e desvantagens

Vantagens do questionário

- a. Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados.
- b. Atinge maior número de pessoas.
- c. Abrange uma área geográfica mais ampla.
- d. Economiza pessoal, tanto em treinamento quanto em trabalho de campo.
- e. Obtém respostas mais rápidas e mais precisas.
- f. Há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato.
- g. Há mais segurança, pelo fato das respostas não serem identificadas.
- h. Há menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador.
- i. Há mais tempo para responder e em hora mais favorável.
- j. Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal

do instrumento.

k. Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis.

Desvantagens do questionário

- a. Percentagem pequena de retorno dos questionários.
- b. Grande número de perguntas sem respostas.
- c. Não oferece a garantia de que a maioria das pessoas devolvam-no devidamente preenchido, o que pode implicar a significativa diminuição da representatividade da amostra.
- d. Não pode ser aplicado a pessoas analfabetas.
- e. Impossibilidade de ajudar o informante em questões malcompreendidas.
- f. A dificuldade de compreensão, por parte dos informantes, leva a uma uniformidade aparente.
- g. Na leitura de todas as perguntas, antes de respondê-las, pode uma questão influenciar a outra.
- h. A devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização.
- i. O desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação.
- j. Nem sempre é o escolhido quem responde ao questionário, invalidando, portanto, as questões.
- k. Envolve, geralmente, número relativamente pequeno de perguntas, porque é sabido que questionários muito extensos apresentam alta probabilidade de não serem preenchidos.
- l. Exige um universo mais homogêneo.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009.

Conforme Gil (2008), construir um questionário consiste em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. As repostas a essas questões proporcionarão os dados requeridos para esclarecer o problema de pesquisa. As questões constituem-se no elemento fundamental do questionário, explica o autor. Além disso, cabe destacar que as questões são formuladas com base no referencial teórico utilizado pelo pesquisador.

5.3.4.1 Tipos de questões

Um questionário pode conter variados tipos de questões. Apresenta-se aqui uma classificação com base em Lakatos e Marconi (2009, p. 89-95) e Gil (2008, p. 122-124 e 129-133):

Quanto à estrutura das questões:

- questões abertas;
- questões fechadas:
 - a. de escolha simples categórica;
 - b. de escolha simples forçada;
 - c. de escolha simples a partir de uma escala;
 - d. de múltipla escolha;

e. de classificação.

- questões mistas – questões fechadas de escolha, com uma opção aberta.

Quanto à relação entre as questões:

- questões independentes;
- questões dependentes.

Questões abertas são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões. Apresenta-se a pergunta e deixa-se um espaço em branco para que a pessoa escreva sua resposta sem qualquer restrição. Veja o exemplo a seguir:

Exemplo:

1. Qual é a sua opinião sobre os fatores que deve abranger a legalização do aborto?

Como vantagens das questões abertas podem ser citadas:

- possibilita investigações mais profundas e precisas;
- não força o respondente a enquadrar sua percepção em alternativas preestabelecidas.

Em contrapartida, a opção por questões abertas também tem desvantagens:

- dificulta a resposta ao próprio informante, que deverá redigi-la;
- questionários com muitas questões abertas frequentemente retornam com muitas delas não respondidas, visto requererem maiores esforços para serem respondidas;
- dificulta o processo de tabulação, análise e interpretação;
- a análise é difícil, complexa, cansativa e demorada.

Questões fechadas são aquelas que oferecem ao informante alternativas dentre as quais ele deve escolher. Este tipo de pergunta, embora restrinja a liberdade das respostas, facilita o trabalho do pesquisador e também a tabulação, pois as respostas são objetivas.

- a. **Questões fechadas de escolha simples categórica:** são aquelas em que o respondente deve escolher entre uma das opções, que exclui as demais. Não é conveniente oferecer um número muito grande de alternativas, pois isso poderá prejudicar a escolha. É preciso garantir que, qualquer que seja a situação ou opinião do respondente, haja uma alternativa que se enquadre. Por essa razão é que, em muitos casos, oferecem-se alternativas como “outra”, “prefiro não informar” ou “não se aplica”. É necessário garantir que as alternativas sejam mutuamente exclusivas, ou seja, apenas uma das alternativas poderá corresponder à situação ou opinião do respondente. Vejam os exemplos a seguir:

Exemplos:	
2. Os seguintes fatores são de seu conhecimento e influência? () Sim () Não 1. Satisfatório () 2. Não satisfatório ()	3. Qual a sua religião? () Católico () Protestante () Espírita () Outra religião () Sem religião

- b. **Questões fechadas de escolha simples forçada:** são aquelas em que o respondente deve escolher entre uma das opções a que mais se aproxima de sua escolha, percepção ou opinião. As alternativas não são excludentes, mas o informante deve escolher apenas uma. Não é conveniente oferecer um número muito grande de alternativas, pois isso poderá prejudicar a escolha.

Observe que o pesquisador, para evitar problemas de compreensão por parte do respondente, e não prejudicar ou invalidar a resposta, pode explicitar o desejo de apenas uma só resposta na própria questão (ver exemplo 1). A seguir, vejam os exemplos:

Exemplos:	
1. No seu entender, qual o problema dentre os relacionados a seguir, que deveria receber maior atenção de nossos governantes? (ESCOLHER APENAS UMA RESPOSTA) () inflação () desemprego () criminalidade () combate às drogas () educação () assistência médica	
2. Qual é, para você, a principal vantagem do trabalho temporário? () Maior liberdade no trabalho.	

- ☐ Maior liberdade em relação ao chefe.
- ☐ Variações no serviço.
- ☐ Poder escolher um bom emprego para se fixar.
- ☐ Desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional.
- ☐ Maiores salários.

c. **Questões fechadas de escolha simples a partir de uma escala:** são aquelas em que o respondente deve escolher entre uma das opções fornecidas a que melhor expressa sua opinião ou percepção. O informante deve emitir um julgamento por meio de uma escala com vários graus de intensidade para um mesmo item. As respostas sugeridas indicam um grau de intensidade crescente ou decrescente. Os diferentes tipos de escala que podem ser utilizados são apresentados na próxima seção. Vejam os exemplos a seguir:

Exemplos:

1. Em que medida você concorda com a privatização dos serviços de telefonia?
 - ☐ concordo plenamente
 - ☐ concordo
 - ☐ não concordo nem discordo
 - ☐ discordo
 - ☐ discordo plenamente

2. Você considera o salário mínimo nacional alto, em média:

1. Muito bom ☐
2. Bom ☐
3. Regular ☐
4. Má ☐
5. Péssimas ☐

d. **Questões fechadas de múltipla escolha:** são aquelas em que o respondente pode escolher mais de uma das opções fornecidas.

Exemplos:

1. Quais são as principais causas da inflação no Brasil?
 - ☐ Procura de produtos maiores do que a oferta.
 - ☐ Correção monetária.
 - ☐ Aumento dos custos (matéria-prima, salários).
 - ☐ Manutenção da margem de lucro por empresas que têm certo poder monopolístico (indústria de automóveis).
 - ☐ Expansão do crédito maior do que o crescimento das poupanças.
 - ☐ Aumento correspondente dos salários sem correspondente aumento da produção.

- e. **Questões fechadas de classificação:** são questões em que o informante deve classificar as diferentes respostas, de acordo com um critério determinado.

Exemplos:

1. Classifique de 1 a 6, da mais importante à menos importante, as principais causas da inflação no Brasil.
 - () Procura de produtos maiores do que a oferta.
 - () Correção monetária.
 - () Aumento dos custos (matéria-prima, salários).
 - () Manutenção da margem de lucro por empresas que têm certo poder monopolístico (indústria de automóveis).
 - () Expansão do crédito maior do que o crescimento das poupanças.
 - () Aumento correspondente dos salários sem correspondente aumento da produção.

Questões mistas são questões de escolha (simples ou múltipla) que apresentam, dentre as suas alternativas, uma aberta.

Exemplos:

- | | |
|---|---|
| <p>1. Você escolhe um candidato pelo:</p> <ul style="list-style-type: none">() Partido político() Qualidades pessoais() Assunto() Plataforma política() Autor() Facilidade de expressão() Capa e apresentação() Aparência() Texto da oratória() Outra. Qual? _____() Recomendação de amigos() Divulgação pelos meios de comunicação de massa() Outro Qual? _____ | <p>2. Você escolhe um candidato pelo?</p> |
|---|---|

Quanto à relação que possuem entre si, questões **independentes** são aquelas que o ato de respondê-las independe das respostas às demais questões. Já as questões **dependentes** são aquelas que dependem de uma ou mais respostas dadas anteriormente. Por exemplo, a resposta à pergunta: “Com que frequência você acessa uma rede social?”, num questionário também aplicado a pessoas que não acessam, depende da resposta a uma questão anterior: “Você tem perfil em rede social?”. Há diversas formas de apresentação desse tipo de questão. Veja o exemplo a seguir:

Exemplos:

Pode-se, após cada alternativa, escrever o procedimento a ser seguido. Por exemplo, para a questão:

1. Você tem perfil em rede social?
Sim (responda à questão nº 2)
Não (responda à questão nº 3)
2. Com que frequência você acessa uma rede social?
() de 1 a 2 vezes por semana
() de 1 a 3 vezes por semana
() mais de 3 vezes por semana
() todos os dias da semana
3. Você já teve, em algum momento, perfil em rede social?
() Não
() Sim

5.3.4.2 O pré-teste do questionário

O questionário, depois de elaborado, precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplares a elementos de uma pequena população escolhida (LAKATOS e MARCONI, 2009), ou a especialistas na área para que avaliem a clareza das questões. A finalidade deste teste, geralmente denominado pré-teste, é evidenciar possíveis falhas na redação do questionário, tais como: complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimento ao informante, exaustão etc. (GIL, 2008). Assim, “verificadas as falhas, deve-se reformular o questionário, conservando, modificando, ampliando ou eliminando itens; explicitando melhor alguns ou modificando a redação de outros”. O pré-teste pode ser aplicado mais de uma vez, visando ao seu aprimoramento e ao aumento de sua validade (LAKATOS e MARCONI, 2009, p. 88).

Para que o pré-teste seja eficaz, é necessário que os elementos selecionados sejam típicos em relação ao universo pesquisado, e que aceitem responder e avaliar as questões de maneira crítica. Os pesquisados, após responderem ao questionário, deverão ser entrevistados a fim de se obterem informações acerca das dificuldades encontradas (GIL, 2008). Lakatos e Marconi (2009, p. 88) ressaltam que o pré-teste “deve ser aplicado em populações com características semelhantes, mas nunca naquela que será alvo de estudo”.

Para Gil (2008, p. 134), “o pré-teste de um instrumento de coleta de dados tem por objetivo assegurar validade e precisão”. No caso do questionário, o autor observa que o pré-teste deve assegurar que este esteja bem elaborado, sobretudo quanto à clareza e precisão dos termos; forma, desmembramento e ordem das questões; e introdução do questionário.

Além de estar adequadamente elaborado, Lakatos e Marconi (2009, p. 88) destacam que o pré-teste permite a obtenção de uma estimativa sobre os futuros resultados e também serve para verificar se o questionário apresenta os seguintes elementos:

- a. fidedignidade: qualquer pessoa que o aplique obterá sempre os mesmos resultados;
- b. validade: os dados recolhidos são necessários à pesquisa;
- c. operatividade: vocabulário acessível e significado claro.

5.3.5 Escalas

As escalas são recursos bastante utilizados nos processos de investigação científica, pois permitem ao pesquisador determinar ou verificar o modo de pensar ou de ser, isto é, o conceito que o entrevistado tem do tema em questão. Conforme Gil (2008), escalas são instrumentos construídos com o objetivo de medir a intensidade das opiniões e atitudes de maneira mais objetiva possível.

As questões que utilizam escalas apresentam-se segundo as mais diversas formas, porém consistem, basicamente, em solicitar ao indivíduo pesquisado que assinale, dentro de uma série graduada de itens, aquele que melhor corresponde à sua percepção acerca do fato pesquisado (GIL, 2008). O objetivo das escalas é quantificar opiniões, percepções ou atitudes. Essa quantificação se dá pela criação de uma relação de distância padronizada entre determinadas expressões de um conjunto. E, sendo quantificadas, podem ser analisadas estatisticamente. A escala é “um instrumento científico de observação e mensuração dos fenômenos sociais”. Desse modo, “constitui-se em uma série de índices de atitudes, em que cada um recebe valor quantitativo em relação aos demais, sendo um instrumento de mensuração” (LAKATOS e MARCONI, 2009, p. 102).

Ao construir uma escala, coleta-se uma série de proposições cujas respostas realmente podem medir uma atitude de maneira gradual, variando de intensidade ou de posição em relação a um objeto, indivíduo ou situação. Uma escala deve ser operacional, ter fidedignidade e validade (LAKATOS e MARCONI, 2009).

As escalas são muito úteis na construção de questionários, pois podem medir atitudes e opiniões sobre os mais diferentes fatos. Ressalta-se, no entanto, que estas apresentam certa dificuldade em sua construção quanto à determinação do ponto zero e na igualdade entre os vários graus (LAKATOS e MARCONI, 2009). A seguir, apresenta-se, no quadro 19, a descrição e alguns exemplos de tipos de escalas:

Quadro 19 – Tipos de escala

ESCALAS DE INTENSIDADE

Neste tipo de escala, as perguntas são organizadas em forma de mostruário, de acordo com o grau de valorização de um *continuum* de atitudes. Para cada pergunta há respostas que variam de três a cinco graus. Normalmente, utiliza-se uma escala com cinco graus, para evitar a tendência de se posicionar no grau intermediário, o que ocorre com escalas de três graus.

Exemplo

- () Aprova totalmente.
- () Aprova com certas restrições.
- () Não tem opinião definida (nem aprova nem reprova).
- () Desaprova em certos aspectos.
- () Desaprova totalmente

ESCALA DE LIKERT

A escala de Likert representa cinco níveis de concordância com relação a afirmações acerca de um assunto.

A construção da escala de Likert apresenta os seguintes passos:

1. Recolhe-se um grande número de enunciados que manifestam opinião ou atitude acerca do problema a ser estudado.
2. Solicita-se a certo número de pessoas que manifestem sua concordância ou discordância em relação a cada um dos enunciados, segundo a graduação: concorda muito (5), concorda um pouco (4), indiferente (3), discorda um pouco (2), discorda muito (1).

Exemplo: Perguntas realizadas em uma pesquisa de clima organizacional da Empresa ABC Ltda.

Pesquisa de clima organizacional	Concordo plenamente (5)	Concordo (4)	Indiferente (3)	Discordo (2)	Discordo plenamente (1)
1. A distribuição do volume de trabalho entre os colaboradores é justa.	☐	☐	☐	☐	☐
2. No setor, o quadro de pessoal é suficiente para a realização do trabalho.	☐	☐	☐	☐	☐
3. A empresa está preocupada com o bom relacionamento da equipe.	☐	☐	☐	☐	☐
4. O líder do setor está aberto a mudanças.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Os colaboradores são bem remunerados em comparação às outras empresas do mesmo ramo de atividade.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Os benefícios oferecidos pela empresa atendem minhas necessidades.	☐	☐	☐	☐	☐
7. No setor que exerço minhas atividades, há boas condições de trabalho (iluminação, ventilação, espaço físico, móveis e utensílios).	☐	☐	☐	☐	☐
8. A empresa oferece oportunidades para o colaborador progredir.	☐	☐	☐	☐	☐
9. Na empresa, existem programas de treinamento que melhoram a capacitação profissional do colaborador.	☐	☐	☐	☐	☐
10. A empresa está sempre aprimorando seus serviços prestados aos seus clientes.	☐	☐	☐	☐	☐
11. A empresa se preocupa com a satisfação de seus clientes.	☐	☐	☐	☐	☐
12. De um modo geral, sinto-me satisfeito em trabalhar na empresa.	☐	☐	☐	☐	☐

ESCALAS DE ORDENAÇÃO

É o tipo de escala em que o indivíduo organiza objetos ou pessoas, relativos a determinada característica, pela ordem de preferência.

a) **ESCALA DE PONTOS** – consiste em apresentar ao indivíduo uma série de palavras, enunciados ou situações, que deverá escolher ou responder de acordo com sua opinião. A aceitação ou rejeição de certas palavras indica a atitude do indivíduo. A intensidade da opinião vai depender da escolha e da combinação das proposições feitas.

Observação: a grande dificuldade em relação à construção das escalas é encontrar número suficiente de palavras significativas relacionadas com o que se deseja descobrir.

Exemplo: apresenta-se ao pesquisado uma lista de palavras, solicita-se a ele para sublinhar as que são mais desagradáveis, angustiantes, aborrecidas, em vez de agradáveis, excitantes, atrativas. O ato de repelir algumas palavras e aceitar outras é revelador de atitudes. Numa pesquisa sobre preconceitos, podem-se utilizar as seguintes palavras:

Apartheid – Místico – Nazismo – Etnia – Semita – Branco – Abolição – Mulato – Classe Social – Cultura – Amizade – Dinheiro etc.

b) **ESCALA DE CLASSIFICAÇÃO DIRETA** – classificação de preferência em relação à pergunta que foi proposta.

Exemplo: Se você não fosse brasileiro, a que nacionalidade gostaria de pertencer? (INDICAR 3, EM ORDEM DE PREFERÊNCIA, COMEÇANDO PELA MAIS DESEJÁVEL.)

1. _____
2. _____
3. _____

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009, e Gil, 2008.

Cabe destacar que, para cada situação de medição de atitudes e opiniões, o pesquisador deve, primeiramente, ter conhecimento e entendimento dos objetivos específicos do estudo para, posteriormente, definir o tipo de escala mais adequado para responder ao problema de pesquisa.

5.3.6 Observação

A observação, como técnica de coleta de dados, permite ao pesquisador obter informações sobre a realidade dos participantes da pesquisa no próprio ambiente estudado. Segundo Gil (2008, p. 100), a observação “é o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano”.

A observação “é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”. Esta técnica não consiste apenas em usar os sentidos, mas também em examinar fatos ou fenômenos a estudar (LAKATOS e MARCONI, 2009, p. 76).

Conforme Yin (2010), destacam-se duas formas principais de

técnica de observação: a **direta** e a **participante**. O autor afirma que, ao realizar uma visita de campo ao local escolhido para o estudo, cria-se a oportunidade de fazer observações diretas. Além disso, as observações podem variar de atividades formais a atividades informais de coleta de dados. Formalmente, pode-se desenvolver, por exemplo, roteiros de observação para avaliar a incidência de certos tipos de comportamentos durante certos períodos de tempo no campo, observações de reuniões, atividades de passeio, trabalho de fábrica, salas de aula e outras atividades semelhantes. De maneira informal, podem-se realizar observações diretas ao longo da visita de campo, incluindo aquelas ocasiões durante as quais estão sendo coletadas outras evidências, como as evidências provenientes de entrevistas.

A observação participante é uma modalidade de observação na qual o pesquisador não é apenas um observador passivo. Em vez disso, o pesquisador pode assumir uma variedade de funções dentro de uma pesquisa e pode, de fato, participar dos eventos que estão sendo estudados (YIN, 2010). A observação participante consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou situação determinada (GIL, 2008).

Roesch (2009) assinala que a observação participante pode assumir duas formas distintas:

- **encoberta**: quando o pesquisador pertence à mesma comunidade ou grupo que investiga; e
- **aberta**: quando o pesquisador se integra ao grupo com permissão para observar, entrevistar e participar do ambiente de investigação.

Na observação participante encoberta o pesquisador pode infiltrar-se no ambiente sem o conhecimento de ninguém ou com a permissão de apenas alguns participantes do grupo envolvido. As ações do observador consistem em analisar, participar e interpretar os acontecimentos. Porém, a forma de observação encoberta pode gerar conflito de identidade na pessoa do pesquisador (ROESCH, 2009) e levantar questões de caráter ético.

A observação participante de forma aberta ocorre quando pesquisador tem autorização para realizar o estudo e todos sabem a respeito de seu trabalho. No entanto, o principal problema é obter aceitação e confiança do pessoal envolvido. Para tanto, o êxito da pesquisa depende da habilidade de relacionamento do observador (ROESCH, 2009).

De acordo com Lakatos e Marconi (2009), do ponto de vista científico, a observação apresenta algumas vantagens e limitações

apresentadas no quadro 20.

O método de observação, portanto, aliado a outras técnicas de coletas de dados, contribui para a verificação de certos aspectos de um contexto ou objeto, no relato e apresentação de uma situação etc.

A observação, seja ela direta ou participante, requer do pesquisador um registro detalhado daquilo que foi observado. Esse registro pode ser composto de duas partes: (i) notas breves e palavras-chaves registradas no momento da observação e (ii) após a observação e, preferencialmente no mesmo dia, uma anotação detalhada do que foi observado e percebido pelo pesquisador, tanto aspectos objetivos como subjetivos, constituindo um diário de campo.

Quadro 20 – Observação: vantagens e limitações

Vantagens da observação

- a. Possibilita meios diretos e satisfatórios para estudar uma ampla variedade de fenômenos.
- b. Exige menos do observador do que as outras técnicas.
- c. Permite a coleta de dados sobre um conjunto de atitudes comportamentais típicas.
- d. Depende menos da introspecção ou da reflexão.
- e. Permite a evidência de dados não constantes do roteiro de entrevista ou de questionários.

Limitações da observação

- a. O observado tende a criar impressões favoráveis ou desfavoráveis no observador.
- b. A ocorrência espontânea não pode ser prevista, o que impede, muitas vezes, o observador de presenciar o fato.
- c. Fatores imprevistos podem interferir na tarefa do pesquisador.
- d. A duração dos acontecimentos é variável: pode ser rápida ou demorada e os fatos podem ocorrer simultaneamente; nos dois casos, torna-se difícil a coleta dos dados.
- e. Vários aspectos da vida cotidiana, particular, podem não ser acessíveis ao pesquisador.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009, p. 76-77.

5.3.7 Formulário

O formulário é um recurso padronizado de apontamento dos dados coletados em campo. Conforme Malhotra (2001), o formulário é um instrumento de coleta para registrar dados observacionais. O pesquisador deve elaborar um formulário que identifique com clareza a informação desejada, permita registrar com precisão as informações e simplifique a codificação, a entrada e

a análise dos dados. Portanto, o formulário é um recurso para obter dados e/ou informações de um objeto de estudo, através de um roteiro estabelecido pelo pesquisador, para efetuar registros e anotações.

O formulário, enquanto técnica de coleta, apresenta algumas vantagens e desvantagens, conforme o quadro 21.

Quadro 21 – Formulário: vantagens e desvantagens

Vantagens do formulário

- a. Flexibilidade, para adaptar-se às necessidades de cada situação, podendo o pesquisador reformular itens ou ajustar as questões do formulário à compreensão do objeto de estudo.
- b. Obtenção de dados mais complexos e úteis.
- c. Um número representativo de objetos de estudo.
- d. Uniformidade do símbolos utilizados, pois é preenchido pelo próprio pesquisador.

Desvantagens do formulário

- a. Risco de distorções, pela influência do pesquisador.
- b. Mais demorado, por ser aplicado um de cada vez.

Fonte: adaptado de Lakatos e Marconi, 2009.

De acordo com Lakatos e Marconi (2009), alguns aspectos devem ser considerados na elaboração do formulário para facilitar o seu manuseio e posterior tabulação dos dados coletados. As autoras observam que as formas de registro escolhidas para marcar as respostas – traço, círculo, quadrado ou parênteses – devem ser as mesmas em todo o instrumento.

Um formulário bem planejado permite registrar observações individuais, mas não resumir informações, pois isto poderia conduzir a erro. Observa-se que na construção do instrumento o pesquisador não precisa preocupar-se com o impacto psicológico das questões ou a maneira como são formuladas; são apenas para registro. No entanto, quanto à formatação do formulário, deve-se observar as questões de *layout* adequado (MALHOTRA, 2001), no sentido de agilizar os apontados do pesquisador.

Para o pesquisador, o formulário, como recurso de coleta de dados, consiste em um instrumento facilitador e padronizado para anotação das informações coletadas, visando posterior facilidade na compreensão e na análise dos dados.

5.4 As técnicas de análise dos dados

Nesta seção, apresentam-se as principais técnicas de análise dos dados de pesquisa utilizadas na Administração. Após coletados

os dados, esses devem ser sistematizados e analisados. Há técnicas específicas para o tratamento de dados em texto, como análise de conteúdo, análise do discurso e análise documental e técnicas destinadas a análise de dados numéricos, estas com base matemática e estatística.

5.4.1 *Análise de conteúdo*

A análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações” que utiliza “procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Busca a geração de indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) das mensagens (BARDIN, 1995, p. 42).

Richardson (1999), com base em Bardin, comenta que toda a análise de conteúdo deve basear-se em uma definição precisa dos objetivos da pesquisa. Após a definição dos objetivos, necessita-se delimitar o material de pesquisa que será submetido à análise: textos, transcrições etc. A análise de conteúdo “consiste em classificar em categorias preestabelecidas os elementos de um texto ou de uma comunicação que se quer analisar. Os elementos escolhidos podem ser de diferentes tipos, como palavras, frases, parágrafos ou documentos inteiros” (DENCKER e DA VIÁ, 2001, p. 179).

O objetivo da análise de conteúdo “é a palavra, isto é, o aspecto individual e atual (em ato) da linguagem”. Assim, “trabalhar a palavra, quer dizer, a prática da língua realizada por emissores identificáveis”. A análise de conteúdo “toma em consideração as significações (conteúdo), eventualmente a sua forma e a distribuição destes conteúdos e formas (índices formais e análise de co-ocorrência)” que “procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruça”, ou seja, “é uma busca de outras realidades através das mensagens” (BARDIN, 1995, p. 43-44).

Segundo Bardin (1995), a análise de conteúdo organiza-se em três etapas, descritas a seguir:

- a. a pré-análise;
- b. a análise do material;
- c. o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A **pré-análise** é a fase de organização propriamente dita. Esta etapa tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise.

Nesta fase, iniciam-se os primeiros contatos com os documentos. Esta atividade consiste em estabelecer contato com os documentos a analisar e conhecer o texto a partir de impressões e orientações. A seguir, procede-se à escolha dos documentos a serem submetidos à análise, à formulação das hipóteses e dos objetivos e à elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final (BARDIN, 1995).

Richardson (1999), baseado em Bardin, destaca que na análise de conteúdo deve-se fazer uma leitura inicial para organizar as ideias incluídas para, posteriormente, analisar os elementos e as regras que as determinam. Bardin (1995) assinala que desde a pré-análise devem ser determinadas operações de recorte do texto em unidades comparáveis de categorização para análise temática e de modalidade de codificação para o registro.

A etapa **de análise do material** constitui uma fase longa e cansativa, que tem como objetivo administrar sistematicamente as decisões tomadas na pré-análise. A organização da codificação, portanto, envolve: o recorte (escolha das unidades), a enumeração (escolha das regras de contagem) e a classificação (escolha das categorias). Portanto, tratar o material é codificá-lo. A codificação corresponde a uma transformação dos dados brutos do texto. Esta transformação, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, suscetível de esclarecimentos acerca das características do texto, que podem servir de índices (BARDIN, 1995).

Para fazer uma análise de conteúdo, sugere-se formular categorias que funcionam como base de estudo. A *categorização* é “uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com critérios previamente definidos” (BARDIN, 1995, p. 117).

As categorias são classes que reúnem um grupo de elementos (unidades de registro) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão dos caracteres comuns desses elementos. O critério de categorização pode ser semântico (categorias temáticas), sintático (os verbos, os adjetivos), léxico (classificação das palavras segundo o seu sentido, com emparelhamento dos sinônimos e dos sentidos próximos) e expressivo (por exemplo, categorias que classificam as diversas perturbações da linguagem). Ao “classificar os elementos em categorias, impõe a investigação do que cada um deles tem em comum com outros. O que vai permitir o seu agrupamento é a parte comum existente entre eles” (BARDIN, 1995, p. 118).

Uma categoria, em geral, refere-se a um conceito que abrange elementos ou aspectos com características comuns ou que se relacionam entre si. As categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Trabalhar com categorias significa agrupar elementos, ideias ou expressões em torno de um conceito (MINAYO, 1994). Veja o exemplo a seguir no quadro 22: os dados coletados a partir da aplicação de um questionário em uma pesquisa de clima organizacional agrupados por categorias temáticas.

Quadro 22 – Exemplo de categorias temáticas

Tema Principal	Categorias
Climax organizacional	a. Trabalho realizado pelos funcionários
	b. Supervisão/liderança/estilo gerencial/gestão
	c. Salário/benefícios
	d. Condições físicas/segurança do trabalho
	e. Possibilidade de progresso profissional
	f. Relacionamento/integração
	g. Imagem da empresa
	h. Qualidade e satisfação do cliente
	i. Comunicação
	j. Estabilidade no emprego
	k. Motivação
	l. Indicação de profissionais para trabalhar na empresa

Fonte: elaborado pelas autoras com base em Luz (2003).

Quanto ao **tratamento dos dados**, ou seja, a inferência e interpretação, a autora esclarece que esta etapa tem por finalidade tratar os resultados brutos de maneira a torná-los dados válidos e significativos. Para tanto, são utilizados, por exemplo, procedimentos estatísticos simples ou mais complexos que possibilitam estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos que sintetizam e destacam as informações fornecidas pela análise, além da elaboração de conclusões finais (BARDIN, 1995).

Richardson (1999, p. 222) comenta que “as definições de análise de conteúdo têm mudado através do tempo, à medida que se aperfeiçoa a técnica e se diversifica o campo de aplicação, com a formulação de novos problemas e novos materiais”. O autor afirma ainda que uma das definições de análise de conteúdo mais empregadas é a proposta por Bardin. Entretanto, as etapas da análise de conteúdo devem ser seguidas pelo pesquisador, de modo a considerar a validade dos resultados da análise.

5.4.2 *Análise de discurso*

A análise de discurso é uma técnica de análise de dados que reúne a linguagem, o indivíduo e uma situação e/ou contexto. Parte do pressuposto que através da linguagem o indivíduo (participantes da pesquisa) comunica-se e produz um objeto, ou seja, o discurso (dados) que está carregado de construções ideológicas. A análise de discurso focaliza a linguagem como é usada em textos sociais, escritos ou falados, incluindo materiais provenientes de entrevistas, respostas abertas de questionários, discussões de grupo e documentos (MARSHALL, 1994 apud ROESCH, 2009).

Segundo Orlandi (2000, p. 9), a análise de discurso está relacionada com as questões de linguagem. É necessário “problematizar as maneiras de ler, levar o sujeito falante ou o leitor a se colocarem questões sobre o que produzem e o que ouvem nas diferentes situações da linguagem”. Assim, a análise de discurso tem como contribuição o estado de reflexão e a interpretação.

A análise de conteúdo procura extrair sentido dos textos respondendo à questão: “o que este texto quer dizer?”. No entanto, diferentemente da análise de conteúdo, a análise de discurso considera que a linguagem não é transparente. A análise de discurso não procura percorrer o texto para encontrar um sentido no final. A questão proposta é: “como este texto significa?” (ORLANDI, 2000, p. 17). Ou seja, a análise do discurso visa a compreensão de como um objeto simbólico produz sentidos, como ele está investido de significância para e por sujeitos.

O discurso, na análise do discurso, não é apenas transmissão de informação, “pois, no funcionamento da linguagem, que põe em relação sujeitos e sentidos afetados pela língua e pela história, temos um complexo processo de constituição desses sujeitos e produção de sentidos”. Portanto, “são processos de identificação do sujeito, de argumentação, de subjetivação, de construção da realidade etc.”. Além disso, “as relações de linguagem são relações de sujeitos e de sentidos e seus efeitos são múltiplos e variados. Daí a definição de discurso: o discurso é efeito e sentido entre locutores” (ORLANDI, 2000, p. 21).

Para Brandão (2009, p. 9), a análise do discurso possui algumas características:

- a. o sujeito do discurso é essencialmente marcado pela historicidade. Isto é, não é o sujeito abstrato da gramática, mas um sujeito situado na história da sua comunidade, num tempo e num espaço concreto;
- b. o sujeito do discurso é um sujeito ideológico, isto é, sua fala reflete os valores, as crenças de um momento histórico e de um grupo social;

- c. o sujeito do discurso não é único, mas divide o espaço do seu discurso com o outro na medida em que orienta, planeja, ajusta sua fala tendo em vista seu interlocutor e também porque dialoga com a fala de outros sujeitos (nível interdiscursivo);
- d. porque na sua fala outras vozes também falam, o sujeito do discurso se forma, se constitui nessa relação com o outro, com a alteridade. Isto é, da mesma forma que tomo consciência de mim mesmo na relação que tenho com os outros, o sujeito do discurso se constitui, se reconhece como tendo uma determinada identidade na relação com outros discursos produzidos, com eles dialogando, comparando pontos de vista, divergindo etc.

Na análise do discurso, a entrevista, como técnica de coleta de dados, funciona como uma forma de interação social. A contribuição do entrevistador é importante, pois tanto o entrevistador como o entrevistado se baseiam em um conjunto de recursos interpretativos que são considerados de interesse nesta análise (MARSHALL, 1994, *apud* ROESCH, 2009).

Considerando que o foco é a linguagem, apresentamos aqui duas das possíveis abordagens para a análise do discurso. Na proposta de Marshall, 1994, *apud* Roesch (2009), um primeiro passo consiste em identificar os “repertórios interpretativos” de um grupo, ou seja, os sistemas de significados ou construções partilhados em determinados textos sociais. As recomendações consistem em: a) ler e reler as transcrições de entrevistas; b) isolar quaisquer exemplos em que aparecem similaridades ou diferenças nas respostas; e, c) o processo é repetido várias vezes e os extratos de texto vão sendo classificados dentro de títulos amplos. No passo seguinte busca-se examinar as consequências do uso de tal repertório. Observa-se que, nesse sentido, deve-se ter atenção no contexto em que este é usado. O exame da relação entre os diferentes repertórios pode apontar falhas ou complementação na sua utilização.

Outra proposta de análise do discurso é sugerida por Lefèvre *et al.* (2000) com o método do discurso do sujeito coletivo (DSC). Esta proposta critica o procedimento tradicional de categorização das falas e, através do resgate do conteúdo dos discursos proferidos pelos entrevistados, resgata a literalidade do depoimento concedido. Com o discurso do sujeito coletivo,

os discursos não se anulam ou se reduzem a uma categoria comum unificadora, já que o que se busca fazer é precisamente o inverso, ou seja, *reconstruir, com pedaços de discursos individuais, como em um quebra-cabeça, tanto discursos-sínteses quanto se julgue necessário*

para expressar uma dada “figura”, ou seja, um dado pensar ou representação social sobre um fenômeno (LEFÈVRE et al., 2000, p. 19, grifo do autor).

O discurso do sujeito coletivo consiste em uma estratégia metodológica empregada com a finalidade de tornar mais clara uma dada representação social e o conjunto das representações que conforma um dado imaginário. Através deste modo discursivo é possível visualizar melhor a representação social, na medida em que ela aparece, não sob uma forma (artificial) de quadros, tabelas ou categorias, mas sob uma forma (mais viva e direta) de um discurso que é o modo como os indivíduos reais pensam (LÉFÈVRE et al., 2000).

Os procedimentos de análise do discurso requerem do pesquisador conhecimentos que permitam a análise do contexto em que os discursos estão inseridos. Caso o pesquisador deseje utilizar essa técnica, sugere-se um aprofundamento no tema.

5.4.3 Análise documental

O pesquisador, ao longo do processo de investigação científica, reúne uma série de documentos e/ou registros que, posteriormente, necessitam de interpretação. Dessa forma, um dos recursos para a verificação e compreensão destes dados consiste na técnica de análise documental.

A análise documental consiste em uma “operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar num estado ulterior, a sua consulta e referência”. Assim, “enquanto tratamento da informação contida nos documentos acumulados, a análise documental tem por objetivo dar forma conveniente e representar de outro modo essa informação, por intermédio de procedimentos de transformação” (BARDIN, 1995, p. 45-46).

Bardin (1995, p. 46) afirma que “o propósito a atingir é o armazenamento sob uma forma variável e a facilitação do acesso ao observador, de tal forma que este obtenha o máximo de informação (aspecto quantitativo), com o máximo de pertinência (aspecto qualitativo)”. A análise documental, portanto, “é uma fase preliminar da constituição de um serviço de documentação ou de um banco de dados”.

Conforme Bardin (1995, p. 46), a análise documental “permite passar de um documento primário (bruto) para um documento secundário (representação do primeiro)”. A autora explica que são,

por exemplo, os resumos ou *abstracts* (condensações do documento), ou a indexação, que permite, por classificação em palavras-chave, descritores ou índices, classificar os elementos de informação dos documentos, de maneira restrita.

Segundo Richardson (1999), algumas operações realizadas na análise documental, tais como codificação de informação e estabelecimento de categorias, são semelhantes ao tratamento das mensagens em certas formas de análise de conteúdo. Existem, no entanto, diferenças importantes entre a análise de conteúdo e a análise documental, a saber, conforme quadro 23:

Quadro 23 – Diferenças entre análise documental e análise de conteúdo

Diferenças entre análise documental e análise de conteúdo

Análise documental	Análise de conteúdo
• A análise documental trabalha sobre documentos • A análise documental faz-se, principalmente, por classificação • A análise documental é essencialmente matemática • A análise documental é a representação condensada • O objetivo da análise documental é a representação condensada	• A análise documental trabalha sobre mensagens • A análise documental faz-se, principalmente, por classificação • A análise documental é essencialmente matemática • A análise documental é a representação condensada • O objetivo da análise documental é a representação condensada

Fonte: adaptado de Bardin, 1995, e Richardson, 1999.

Cabe salientar que a técnica de análise documental requer habilidades do pesquisador, no que se refere à indexação e à demonstração dos dados obtidos. Assim, o pesquisador deve utilizar-se de recursos como quadros, tabelas, gráficos etc. para apresentar de forma criativa os dados e/ou registros analisados.

5.4.4 Análise matemática e estatística

Dados numéricos são analisados por meio de técnicas estatísticas que podem ser descritivas (quantidades, frequências, médias e outras), comparativas, classificatórias etc. São dados numéricos aqueles que originalmente estão na forma numérica (valores monetários, taxas, quantidades em geral) e também aqueles coletados por meio de questões fechadas em questionários e convertidos em dados numéricos.

Em geral, os dados necessitam ser codificados e tabulados. Segundo Gil (2008, p. 158), codificação “é o processo pelo qual os dados brutos são transformados em símbolos que possam ser

tabulados”, e a tabulação, “é o processo de agrupar e contar os casos que estão nas várias categorias de análise”, através dos dados informados e/ ou coletados nos instrumentos aplicados.

A estatística é “a teoria e o método de analisar dados quantitativos obtidos de amostras de observações com o fim de resumir os dados e aceitar ou rejeitar relações hipotéticas entre variáveis”. Assim, “esta definição sugere dois propósitos da estatística: reduzir grandes quantidades de dados a forma manuseável e ajudar a fazer inferências seguras a partir de dados quantitativos” (KERLINGER, 1980, p. 89).

Segundo Dencker e Da Viá (2001, p. 95-96), a estatística possibilita “apresentar os resultados científicos de uma maneira mais resguardada e cautelosa, pois se refere a valores médios, tendências e probabilidades”. As técnicas estatísticas estão geralmente associadas ao método quantitativo, que consideram esse instrumento indispensável ao pesquisador, pois a) permite uma forma mais precisa de descrever os fatos; b) possibilita a sumarização dos fatos de maneira significativa e conveniente; c) possibilita a tomada de decisão; e, d) permite a predição⁸ (DENCKER E DA VIÁ, 2001, p. 96).

A análise estatística é desenvolvida em dois níveis: a descrição dos dados e a avaliação das generalizações obtidas a partir desses dados. Além disso, testes estatísticos são utilizados para analisar hipóteses de pesquisa. Entretanto, para que técnicas inferenciais (que objetivam a extrapolação, a generalização e a predição) possam ser utilizadas, cuidados especiais devem ser tomados com o processo de amostragem, considerando erro, significância. Este tipo de análise pode ser feito manualmente, com o auxílio de calculadoras ou de computadores, pois o uso de *softwares* agiliza o processo de análise dos dados. O SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) é um dos *softwares* mais utilizados, pois possibilita trabalhar com distribuições de frequência, tabulações cruzadas médias, correlações, regressão múltipla, análise fatorial e outras técnicas estatísticas (GIL, 2008).

Para a utilização de testes estatísticos na análise de dados, o pesquisador deve desenvolver conhecimento suficiente sobre as técnicas que pretende empregar (para fazê-lo de modo adequado) ou procurar ajuda especializada.

O principal propósito dos testes estatísticos é ajudar os pesquisadores a chegarem ao significado de conjuntos de dados, auxiliando na interpretação destes (KERLINGER, 1980). Entretanto, a realização dos testes corresponde apenas à primeira etapa da interpretação dos dados. Os resultados obtidos com os testes

estatísticos devem ser analisados à luz da teoria que dá suporte à pesquisa.



REFERÊNCIAS – COMPLEMENTAÇÃO DE ESTUDO

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Persona, 1995.

BRANDÃO, H. N. *Analisando o discurso*. São Paulo: Museu da Língua Portuguesa, 2009.

FLICK, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti; TEIXEIRA, Jorge Juarez Vieira. *O discurso do sujeito coletivo: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa*. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

MACHADO, Lisiane; SILVA, Lisiane Vasconcellos da. Pesquisa acadêmica no contexto internacional – Uma análise exploratória dos trabalhos de conclusão de curso, desenvolvidos na graduação em Administração com habilitação em Comércio Exterior, em uma universidade do sul do país. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Rio de Janeiro, RJ. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2007.

MACKE, Janaína. A pesquisa-ação como pesquisa participativa: especificidade do método. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Salvador, BA. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Salvador, BA: ANPAD, 2002.

ORLANDI, Eni P. *Análise de discurso: princípios e procedimentos*. Campinas, SP: Pontes, 2000.

RICHARDSON, Robert Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

THIOLLENT, Michel. *Metodologia da pesquisa-ação*. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. *Métodos de pesquisa em Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010. (Ver capítulo 1 – Análise de conteúdo e capítulo 2 – Análise do discurso.)

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CAPÍTULO 6

A REDAÇÃO DO RELATÓRIO FINAL

Nesta seção são discutidos (i) a atualização do capítulo de métodos e procedimentos no relatório final e (ii) os capítulos que não fazem parte do projeto de pesquisa, sendo incluídos apenas no relatório final: a apresentação e análise dos dados, a proposta de intervenção e as conclusões ou considerações finais.

6.1 O capítulo de métodos e procedimentos no relatório final

O capítulo de métodos e procedimentos de pesquisa requer uma revisão completa para sua inclusão no relatório final. No **projeto** o pesquisador escreveu o que pretendia fazer na sua pesquisa, já no **relatório final** os procedimentos foram realizados. Então, o capítulo precisa ser adequado de dois modos:

- **com relação à linguagem:** aquilo que havia sido colocado em tempo verbal futuro, como o que seria feito, deve ser reescrito em tempo verbal passado, como o que foi feito;
- **com relação aos procedimentos:** nem sempre o que o pesquisador planejou realizar é o que de fato ocorreu. Essa adequação precisa ser feita para que o relatório final contenha os procedimentos realmente realizados. Por exemplo, podem ser diferentes: o tamanho final da amostra, o número de entrevistados, o perfil dos entrevistados, o número de empresas pesquisadas, a técnica de análise utilizada etc.

É importante que no relatório final sejam descritos os procedimentos exatos seguidos pelo pesquisador, com o maior número possível de detalhes. Quanto maior o número de detalhes presentes em uma descrição acurada, mais fácil é para o leitor compreender como a pesquisa foi realizada, o que contribui muito para a compreensão do capítulo seguinte, que trata da apresentação

e análise dos dados.

6.2 Apresentação e análise dos dados

O capítulo de apresentação e análise dos dados trata da apresentação, descrição e análise dos dados coletados. O formato de elaboração deste item consiste na descrição da informação, seguida da associação com o referencial teórico abordado e finalizado, com a interpretação do pesquisador. É recomendável o uso de quadros, tabelas e gráficos na exposição do contexto analisado (ROESCH, 2009).

Entre o período de coleta de dados e a escrita deste capítulo há um trabalho que requer grande esforço do pesquisador: a análise dos dados e sua interpretação. As técnicas de análise auxiliam o pesquisador a organizar seus dados e a categorizá-los, ou seja, dão suporte a um primeiro nível de abstração. Após, o pesquisador deve realizar o segundo salto de abstração: teorizar a partir de suas categorias, ou relacionar suas categorias com a teoria disponível – procurando responder ao seu problema de pesquisa. Esse processo não é simples e tampouco é automático – requer reflexão, análise, momentos de distanciamento e momentos de “mergulho nos dados”, ou seja, requer tempo. Observa-se que “a finalidade da pesquisa científica não é apenas um relatório ou descrição de fatos levantados empiricamente, mas o desenvolvimento de um caráter interpretativo, no que se refere aos dados obtidos”. Assim, “é imprescindível correlacionar a pesquisa com o universo teórico” (LAKATOS e MARCONI, 2010, p. 206).

Durante o processo de análise de dados, o pesquisador pode ter que retomar seu referencial teórico e ampliá-lo ou complementá-lo. Isso porque, ao analisar os dados, podem surgir aspectos não considerados anteriormente pelo pesquisador e os quais ele agora deseja enfocar. Esse é um processo natural, que faz parte da pesquisa e deve ser encarado como tal. De fato, pode-se considerar um processo circular que vai da questão de pesquisa/ interesse de pesquisa, ao referencial teórico, ao trabalho de campo, à análise do material empírico, à escrita da pesquisa e retorna à questão de pesquisa que é aprimorada ou mais focalizada, decorrendo daí alterações no referencial teórico e assim sucessivamente.

Uma das dificuldades relacionadas com o processo de pesquisa é que muitas vezes, devido a limitações de tempo, a etapa de análise é acelerada, o que prejudica muito os resultados da pesquisa. Em função disso, desde o momento do projeto, o pesquisador deve alocar tempo suficiente para o processo de análise

dos dados.

Não há um formato padrão para a redação do capítulo, pois o pesquisador deve tomar uma decisão baseado nos seguintes aspectos:

- o(s) método(s), o(s) nível(is) e a(s) estratégia(s) de pesquisa utilizado(s);
- as técnicas de coleta e análise utilizadas;
- os objetivos da pesquisa.

Assim, pode-se optar por primeiro apresentar os dados e depois as análises com amparo teórico, ou por apresentá-los de modo encadeado – análises acompanhadas de dados e teorias que as suportam. Entretanto, qualquer que seja a opção do pesquisador, alguns cuidados devem ser tomados:

- o capítulo deve iniciar por uma apresentação do contexto em que os dados estão inseridos. Assim podem ser apresentados, por exemplo, a comunidade, a empresa ou o setor pesquisados;
- no processo de escrita do capítulo é importante diferenciar claramente o que são dados da pesquisa e o que são análises do pesquisador;
- na apresentação de dados numéricos e análises estatísticas: tabelas, quadros e gráficos são úteis, mas devem ser acompanhados de explicações (não são autoexplicativos);
- na apresentação de dados textuais, são úteis, mas igualmente devem ser acompanhados de explicações do que pretendem representar;
- dados qualitativos podem ser apresentados na forma de relatos ou narrações (como pequenas histórias). Para que fique evidente que se tratam de dados de pesquisa e não de análise, usualmente se utilizam estilos diferentes. Por exemplo: para dados de pesquisa utilizar um estilo literário e empregar a primeira pessoa, para trechos de análise utilizar um estilo acadêmico, formal e impessoal (terceira pessoa do singular com a partícula -se);
- além de apresentar e analisar os dados, o pesquisador deve fazer suas considerações sobre a validade e confiabilidade da pesquisa – quais os cuidados tomados para assegurá-las (veja a próxima seção);
- as análises do pesquisador devem estar suportadas de dois modos: por evidências, ou seja, pelos dados, e pela

teoria;

- ao final do capítulo, o pesquisador deve retomar seus principais achados de pesquisa, os quais darão suporte para a proposta de intervenção, apresentada no capítulo subsequente.

6.2.1 Questões de validade e confiabilidade da pesquisa

Ao realizar uma pesquisa, uma das preocupações do pesquisador é estabelecer parâmetros para que um leitor externo possa confiar nos resultados apresentados. Essa preocupação se expressa na escolha dos métodos e procedimentos, na forma de aplicação e também na consideração de questões sobre a validade e a confiabilidade da pesquisa. Essas duas noções recebem tratamentos bem diferentes nas pesquisas quantitativas e qualitativas e aqui fazemos uma breve referência a elas.

No método **quantitativo** de pesquisa, quando um pesquisador constrói (ou aplica) um instrumento de pesquisa, deve ter em mente os critérios de confiabilidade e validade.

O critério da validade diz respeito à capacidade do instrumento em medir de fato o que se propõe a medir, enquanto a confiabilidade está relacionada com a constância dos resultados obtidos quando o mesmo indivíduo ou objeto é avaliado, medido ou quantificado mais do que uma vez. (MARTINS, 2006, p. 1.)

A noção de confiabilidade vem das ciências naturais e implica que um experimento pode ser repetido nas mesmas condições e os resultados observados terão baixa margem de erro. Nem sempre o mesmo acontece no universo das Ciências Sociais Aplicadas, onde a ideia de repetição torna-se muito difícil – há constantes mudanças tanto no contexto quanto nos sujeitos – mesmo assim, a ideia de confiabilidade é a similar: comparação de resultados em situações semelhantes sucessivas – uma medida confiável não varia o resultado em aplicações sucessivas ao mesmo sujeito ou objeto.

Algumas das formas de avaliar a confiabilidade de um instrumento de pesquisa são (MARTINS, 2006):

- teste e reteste: aplicação do mesmo instrumento duas vezes ao mesmo grupo de pessoas;
- formas equivalentes: aplicam-se versões equivalentes do mesmo instrumento ao mesmo grupo de pessoas;
- técnica das metades partidas: dois conjuntos com versões equivalentes de questões são aplicados conjuntamente e é medido o coeficiente de correlação

linear entre os conjuntos de questões equivalentes (que deve ser alto);

- cálculo do coeficiente alfa de Cronbach.

Quanto à validade, pode-se dizer que esta se refere a avaliar se o instrumento está medindo o que você se propôs a medir, e não outras características do objeto ou do indivíduo. Pode-se considerar a validade a partir de diferentes tipos de evidências (MARTINS, 2006):

- validade aparente: é uma medida subjetiva, em que um juiz (o próprio pesquisador ou outra pessoa) diz se um instrumento mede o que se propõe a medir;
- validade de conteúdo: diz se um instrumento contém todos os aspectos do domínio do conteúdo que pretende medir, se ele cobre amplamente o assunto;
- validade de critério: é a comparação do instrumento de medição com algum critério externo (padrão com o qual se julga o instrumento);
- validade de construto: um construto é uma definição operacional robusta (uma variável ou conjunto de variáveis) que representa o significado teórico de um conceito. A validade do construto diz respeito ao grau com que o instrumento se relaciona com outras medições semelhantes, derivadas da mesma teoria.

De acordo com Johnson (1997) *apud* Pulkkinen (2003), no método de pesquisa **qualitativa** podem ser discutidos três tipos de validade: (i) a validade descritiva, que se refere ao rigor factual do relato, conforme reportado pelo pesquisador; (ii) validade interpretativa, obtida à medida que os pontos de vista, os pensamentos, as intenções e as experiências dos participantes são adequadamente compreendidos e relatados pelo pesquisador; (iii) validade teórica, obtida à medida que uma teoria ou uma explicação teórica desenvolvida a partir de uma pesquisa se ajusta aos dados e é, portanto, credível e defensável. Para demonstrar essas medidas de validade, o autor ainda descreve algumas estratégias utilizadas para promover validade em pesquisa qualitativa, das quais destacamos:

- uma pesquisa de campo extensa: coletar dados em campo por períodos extensivos de tempo;
- descritores de baixa inferência: citar diretamente as falas dos participantes ou descrever os dados usando frases próximas aos relatos dos participantes e às anotações de campo do pesquisador;
- triangulação: verificar informações de forma cruzada,

usando múltiplos procedimentos e fontes. Pode ser triangulação de dados (múltiplas fontes de dados), de métodos (múltiplos métodos para estudar o mesmo fenômeno), de investigadores (múltiplos pesquisadores para coletar e interpretar os dados), ou de teorias (múltiplas teorias e perspectivas para auxiliar a interpretar e explicar os dados);

- *feedback* dos participantes: discussão das interpretações e conclusões do pesquisador com os participantes da pesquisa e outros membros da comunidade pesquisada para verificação dos *insights*;
- análise pelos pares: discussão das interpretações e conclusões do pesquisador com outros pesquisadores, que atuam como “advogados do diabo”, desafiando o pesquisador a fornecer evidências sólidas para cada interpretação e conclusão;
- reflexividade: autoconsciência e “autorreflexão crítica” do pesquisador sobre seus potenciais vieses e predisposições na medida em que estes podem afetar o processo de pesquisa e as conclusões.

Tanto em pesquisas quantitativas quanto em pesquisas qualitativas, o pesquisador deve orientar-se para as questões relativas à validade e discorrer sobre elas no seu capítulo de apresentação e análise de dados, explicando quais ações foram tomadas para garantir a validade da pesquisa.

6.3 Proposta de intervenção

A proposta de intervenção representa a contribuição concreta e fundamentada do pesquisador no sentido de responder ao problema de pesquisa e deve estar intimamente relacionada com o restante da pesquisa. Após aprofundar seu conhecimento teórico sobre o tema, coletar dados e analisá-los, o passo seguinte é oferecer uma proposta de encaminhamento e/ou solução para o problema.

O capítulo de proposta de intervenção deve conter:

- a proposta de intervenção propriamente dita: descrever detalhadamente as ações propostas – o que deve ser feito, por quem, de que modo etc. Recomenda-se que o número de ações propostas não seja muito grande e que estas estejam focadas nos aspectos relevantes destacados no processo de análise dos dados;
- a justificativa e o embasamento da proposta: relação

da proposta de intervenção com a análise realizada e com o referencial teórico apresentado. Tanto o referencial teórico quanto a análise de dados devem dar embasamento à proposta de intervenção;

- os critérios para a avaliação das ações propostas: como e quando avaliar se as ações propostas surtiram os efeitos desejados no sentido de encaminhamento ou solução do problema;
- uma análise de viabilidade da proposta: devem ser analisados os recursos necessários e a sua disponibilidade – como custo, pessoas, tecnologia etc. Também deve ser analisada a oportunidade da proposta – alinhamento com a organização, momento adequado etc.;
- um cronograma de implementação.

A ordem de apresentação desses itens pode variar de acordo com a proposta apresentada. Cabe ao pesquisador eleger a melhor forma de apresentação da proposta.

6.4 As conclusões ou considerações finais

Nas considerações finais apresentam-se de forma sintética os dados e resultados obtidos. As informações devem basear-se em dados comprovados, fundamentados nos resultados e na discussão do texto, contendo sequências lógicas correspondentes aos objetivos de estudo propostos (ROESCH, 2009). Ou seja, neste capítulo não são apresentadas novidades, mas é feita uma retomada da pesquisa. Todos os aspectos constantes nas considerações finais devem ter sido tratados em capítulos anteriores – esse é um capítulo que sistematiza os principais aspectos da pesquisa.

Como estratégia para a escrita, pode-se retomar a questão norteadora e, a partir dela, relatar o que foi “entregue” em relação a cada um dos objetivos da pesquisa. Desse modo, sistematiza-se os resultados da pesquisa de modo lógico e coerente.

Finalmente, comenta-se sobre as limitações do estudo e sugerem-se pesquisas futuras.



REFERÊNCIAS – COMPLEMENTAÇÃO DE ESTUDO

de periódico, dissertação, projeto, trabalho de conclusão de curso e tese). São Leopoldo: UNISINOS, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, G. A. Sobre confiabilidade e validade. *RBGN*, v. 8, n. 20, p. 1-12, 2006.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração*: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

EPÍLOGO

Chegamos ao final da jornada. Ao longo deste livro procuramos guiá-lo no processo de construir e realizar uma pesquisa. Apesar de ser um guia, de modo algum este livro é suficiente – ele deve ser complementado e contrastado com outras obras, afinal esse é o papel do pesquisador. Realizar pesquisa é também pensar e refletir sobre como fazer pesquisa.

Esse pode ser um processo longo, repleto de dúvidas, momentos de incerteza ou cansaço, e satisfação das descobertas. Ele representa não apenas a construção de um relatório final (que pode estar ligado ao término de um processo de formação ou de graduação), mas uma experiência transformadora para qualquer pessoa. Por meio da pesquisa, um novo vocabulário foi conquistado, um tema ou assunto foi teoricamente apropriado, questões de método e procedimentos foram discutidas e compreendidas, respostas foram buscadas e o raciocínio analítico e sintético foi aprimorado. Desejamos que essa sensação de conquista seja motivadora para a continuidade do “espírito” e da atitude do pesquisador – que eles possam estar presentes em sua vida profissional e na continuidade do seu processo educativo.

As autoras

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR6023: informação e documentação – referências – apresentação*. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

_____. *NBR6027: informação e documentação – sumário – apresentação*. Rio de Janeiro:

_____. *NBR6028: informação e documentação – resumo – apresentação*. Rio de Janeiro: ABNT, 2003.

_____. *NBR10520: informação e documentação – citações em documentos – apresentação*. Rio de Janeiro: ABNT, 2002

_____. *NBR14724: informação e documentação – trabalhos acadêmicos – apresentação*. 2.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

_____. *NBR15287: informação e documentação – projeto de pesquisa – apresentação*. Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

BACHELARD, Gaston. *A formação do espírito científico*. 3. reimp. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Persona, 1995.

BIBLIOTECA DA UNISINOS. *Guia para elaboração de trabalhos acadêmicos (artigo de periódico, dissertação, projeto, trabalho de conclusão de curso e tese)*. São Leopoldo: UNISINOS, 2011.

BRANDÃO, H. N. *Analisando o discurso*. São Paulo: Museu da Língua Portuguesa, 2009.

DEMO, Pedro. *Introdução à metodologia da ciência*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; DA VIÁ, Sarah Chucid. *Pesquisa empírica em ciências humanas* (com ênfase em comunicação). São Paulo: Futura, 2001.

FLICK, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KERLINGER, Fred Nichols. *Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual*. São Paulo: EPU, 1980.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. *Fundamentos de metodologia científica*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti; TEIXEIRA, Jorge Juarez

Vieira. *O discurso do sujeito coletivo: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa*. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986.

LUZ, Ricardo. *Gestão do clima organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MCGREGOR, S. L. T.; MURNANE, J. A. Paradigm, methodology and method: intellectual integrity in consumer scholarship. *International Journal of Consumer Studies*, v. 34, p. 419-427, 2010.

MACHADO, Lisiane; SILVA, Lisiane Vasconcellos da. A pesquisa acadêmica no contexto internacional – Uma análise exploratória dos trabalhos de conclusão de curso, desenvolvidos na graduação em Administração com habilitação em Comércio Exterior, em uma universidade do sul do país. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Rio de Janeiro, RJ. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2007.

MACKE, Janaína. A pesquisa-ação como pesquisa participativa: especificidade do método. Encontro Anual da ANPAD, 2002, Salvador, BA. *Anais Eletrônicos do Encontro Anual da ANPAD*. Salvador, BA: ANPAD, 2002.

MALHOTRA, N. R. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, G. A. Sobre confiabilidade e validade. *RBGN*, v. 8, n. 20, p. 1-12, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

ORLANDI, Eni P. *Análise de discurso: princípios e procedimentos*. Campinas, SP: Pontes, 2000.

PULKKINEN, Jyrki. *The paradigms of e-Education – An analysis of the communication structures in the research on information and communication technology integration in education in the years 2000–2001*. Universidade de Oulu, Faculdade de Educação. Tese de Doutorado, 2003.

QUIVY, Raymond; CHAMPENHOUDT, Luc Van. *Manual de investigação em ciências sociais*. 4. ed. Portugal: Gradiva, 2005.

RICHARDSON, Robert Jarry. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 3. ed. – 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

TACHIZAWA, Takeshy; Mendes, Gildásio. *Como fazer monografia na prática*. 8. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

THIOLLENT, Michel. *Metodologia da pesquisa-ação*. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 9.

ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. *Métodos de pesquisa em Administração*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010. (Ver capítulo 1 – Análise de conteúdo e capítulo 2 – Análise do discurso.)

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamentos e métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

SOBRE OS AUTORES

DEBORA AZEVEDO

Doutoranda em Administração na UFRGS, mestre em Administração pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS) (2007) e bacharel em Matemática Pura pela UFRGS (1992). Atua como consultora de empresas e como professora em cursos de graduação na UNISINOS e em cursos de especialização da PUCRS, do I-UMA e da UnC/Concórdia. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Gestão de Pessoas. Áreas de interesse: Aprendizagem Organizacional, Gestão do Conhecimento e Competências.

LISIANE MACHADO

Mestranda em Administração – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS). Integrante do Grupo de Pesquisa Projeto METARIO – Rede de Pesquisa e Formação Docente em Metaversos: Desenvolvimento de Competências para a Docência em Administração. Graduada em Administração – habilitação em Comércio Exterior pela UNISINOS.

LISIANE VASCONCELLOS DA SILVA

Doutoranda em Comunicação Social – Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGA/UFRGS), graduada em Administração – habilitação em Comércio Exterior pela UNISINOS. Atua como consultora de empresas e como professora em cursos de graduação e pós-graduação na UNISINOS. Participa do Grupo de Pesquisa em Estudos Avançados em Comunicação Organizacional (Geacor) – PUCRS.

-
- 1 *Background* (inglês) – conhecimento e experiência prévios.
 - 2 O Guia de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos elaborado pela Biblioteca da UNISINOS, o auxilia na adequação das referências à norma. Este guia está disponível no *site* da Biblioteca UNISINOS < <http://www.unisinos.br/biblioteca/> > .
 - 3 Para alguns autores as expressões “problema de pesquisa” e “oportunidade de pesquisa” são sinônimos.
 - 4 Os conceitos relacionados aos níveis de pesquisa exploratória, descritiva e explicativa estão apresentados na subseção 5.1.2.
 - 5 Os conceitos relacionados às técnicas de coletas de dados estão apresentados na subseção 5.3.
 - 6 O conceito apresentado para o termo bibliográfica, neste caso, é aplicado como ferramenta de coleta de dados. Ressalta-se que na subseção 5.1.3.1 o mesmo termo refere-se à estratégia de pesquisa.
 - 7 Cabe comentar que a Biblioteca UNISINOS, no *link* Biblioteca virtual, disponibiliza o acesso a diversas referências em bases de dados nacionais e internacionais, além da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações produzidas por alunos dos programas de pós-graduação da Universidade.
 - 8 Predição: ato ou efeito de predizer (dizer ou anunciar com antecedência o que vai acontecer); prognóstico.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS

Reitor

Pe. Marcelo Fernandes de Aquino, SJ

Vice-reitor

Pe. José Ivo Follmann, SJ

EDITORA UNISINOS

Diretor

Pe. Pedro Gilberto Gomes, SJ



Editora da Universidade do Vale do Rio dos Sinos

EDITORA UNISINOS

Av. Unisinos, 950

93022-000 São Leopoldo RS Brasil

Telef.: 51.3590 8239

Fax: 51.3590 8238

editora@unisinos.br

© dos autores, 2011

2011 Direitos de publicação e comercialização da Editora da Universidade do Vale do Rio dos Sinos

EDITORA UNISINOS

Azevedo, Débora.

Métodos e procedimentos de pesquisa: do projeto ao relatório

final / Debora Azevedo, Lisiane Machado; Lisiane Vasconcelos da

Silva (org.). – São Leopoldo: Unisinos, 2011.

102 p. – (EaD Unisinos)

ISBN 978-85-7431-446-4

1. Pesquisa – Metodologia. I. Machado, Lisiane. II. Silva, Lisiane Vasconcelos da. III. Título. IV. Série.

CDD 001.42

CDU 001.891

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

(Bibliotecário: Flávio Nunes – CRB 10/1298)

Esta obra segue as normas do Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa vigente desde 2009.



Editor

Carlos Alberto Gianotti

Acompanhamento editorial

Mateus Colombo Mendes

Revisão

Renato Deitos

Editoração

Rafael Tarcísio Forneck

Capa

Isabel Carballo

Impressão, inverno de 2011.

A reprodução, ainda que parcial, por qualquer meio, das páginas que compõem este livro, para uso não individual, mesmo para fins didáticos, sem autorização escrita do editor, é ilícita e constitui uma contrafação danosa à cultura. Foi feito o depósito legal.

Edição digital: dezembro 2013

Arquivo ePub produzido pela **Simplíssimo Livros**
